



RAPPORT D'ACTIVITÉ
—
2018



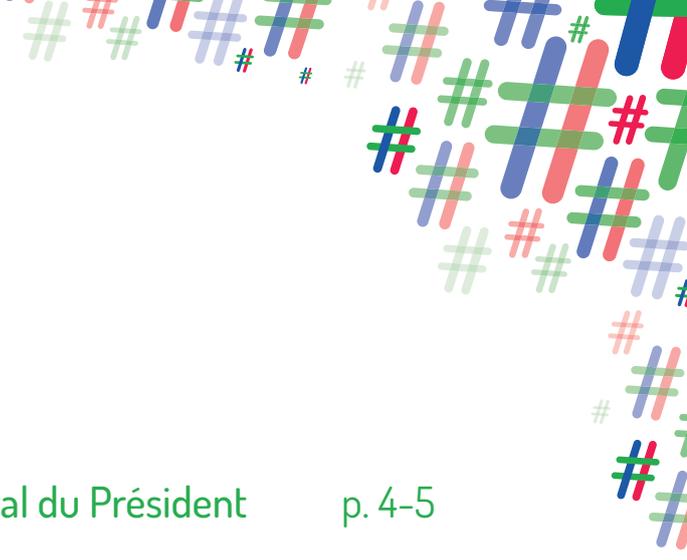


TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ACTIVITÉ 2018

Rapport moral du Président	p. 4-5
Présentation de l'Union nationale des PIMMS	p. 6-9
Bilan d'activité	p. 10-31
Chantiers nationaux	p. 16-31
Communication	p. 21-22
Renouvellement des conventions partenariales	p. 23
Formation by PIMMS	p. 23-25
Expertise / conseil et accompagnement au déploiement de PIMMS et nouvelles formes de présence	p. 26
Relations institutionnelles et promotion de la marque PIMMS	p. 27-28
La montée en puissance du numérique dans le réseau des PIMMS	p. 28-31
Bilan financier 2018	p. 32
Le réseau des PIMMS	p. 33-41



OLIVIER GRUNBERG
Président de l'UNPIMMS

RAPPORT MORAL du président

En 2016, lorsque Veolia a succédé à EDF à la présidence de l'Union nationale des PIMMS, nous avons confirmé un cap pour capitaliser les nouvelles dynamiques projets, faire évoluer nos partenariats et notre fonctionnement interne.

3 ans après, l'Union nationale des PIMMS poursuit une stratégie proactive pour orienter et organiser son action sur ce même cap.

En menant de front des chantiers de transformation dans les domaines de l'emploi/formation, des services, du numérique, de la certification ou de la communication, nous créons les conditions pour permettre aux PIMMS de se connecter à leur environnement avec les attentes évolutives des habitants et des partenaires.

C'est tout le sens que nous avons voulu donner à la campagne #connectedbypimms lancée à l'automne 2018. Une campagne qui nous rassemble derrière un projet commun, partagé et résolument porté vers l'avenir.

Nous facilitons la relation entre les habitants et les services publics

Le climat social fait de 2019 une année de défis. Plus que jamais apparaissent des attentes pour plus de proximité des services publics. PIMMS et MSAP constituent une des réponses. Nous devons poursuivre ensemble pour renforcer notre présence et nos capacités d'action.

Les PIMMS du Béthunois et de Lyon Etats-Unis sont engagés dans l'expérimentation territoriale diligentée par le Commissariat général à l'égalité des territoires et la Direction Interministérielle de la Transformation Publique pour faire ressortir les bonnes pratiques et imaginer le service public de demain. Notre réseau répond présent.

Nous sommes des professionnels du lien social

Les évolutions croisées des politiques publiques et du climat social challengent notre réseau sur sa capacité à répondre aux attentes toujours plus pressantes des citoyens.

En 2018, nous avons réalisé notre première mesure de l'utilité sociale et économique à l'échelle nationale. Nous souhaitons poursuivre et approfondir ce travail pour chaque année en renouvelant l'exercice. Car les PIMMS doivent être en capacité de faire valoir leur expertise en complémentarité d'un écosystème riche d'acteurs de l'accompagnement social sur les territoires.

Notre démarche de certification à la Norme de la médiation sociale est également un atout majeur pour renforcer notre action et faire reconnaître notre valeur ajoutée. Tous les feux sont au vert pour déposer la demande de certification en 2019.

Nous accompagnons la transformation digitale de la société par l'humain

En 2018, nous avons engagé la mue numérique de notre réseau. A la médiation numérique, les PIMMS proposent une voie complémentaire, celle de la médiation sociale numérique. Elle est notre valeur ajoutée pour réduire les inégalités face à la digitalisation des services publics.

La présence du Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'Economie et des Finances et du Ministre de l'Action et des Comptes publics, chargé du numérique Mounir Mahjoubi, lors de la journée nationale PIMMS de juin 2018 démontre la légitimité des PIMMS à participer à la politique publique pour un numérique inclusif.

Nous nous sommes associés à un nouvel environnement d'acteurs spécialisés : APTIC (gestionnaire des chèques numériques), Emmaüs Connect, la MedNum (coopérative des acteurs de la médiation numérique) et l'Agence du Numérique.



Un outil innovant a également été imaginé pour matérialiser notre capacité à accompagner les usagers vers le numérique : le PAND@ by PIMMS (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives). Un produit PIMMS pour décliner encore mieux les services numériques et rendre plus visible ce que les PIMMS sont capables de faire sur les territoires.

Pour 2019, nos ambitions sont grandes pour agir encore plus efficacement pour l'accès aux droits en réduisant la fracture numérique. Nous avons les outils, le réseau, l'expertise et la reconnaissance politique.

Nous construisons des passerelles pour la vie professionnelle de nos médiateurs

En 2018, l'Etat a annoncé la diminution structurelle des contrats aidés. Sur notre réseau, nous n'avons pas perdu de contrats. Par une action concertée locale/nationale, nous avons su faire reconnaître notre utilité sociale auprès des Préfectures et des services de l'Etat.

Cette année encore, nous confirmons le succès du tremplin professionnel PIMMS avec un taux de sorties positives de 64% (emploi ou formation qualifiante). Un investissement payant car 20% du temps de travail effectif des médiateurs est consacré à la formation et à l'accompagnement professionnel.

L'activité de la formation s'est par ailleurs relancée en 2018 par un renouvellement de l'offre, un appui du réseau pour faire émerger des compétences et la mise en place de parcours de formation adaptés aux nouveaux financements disponibles. Tout en poursuivant la croissance externe de l'activité, nous souhaitons former 100 % des PIMMS en 2019.

Nous faisons réseau pour répondre ensemble à ces défis

Depuis 2017, les PIMMS et l'Union nationale des PIMMS ont collectivement œuvré à poser un cadre stratégique national cohérent tout en conservant le principe d'adaptation territoriale de nos PIMMS. Un cadre stratégique pour harmoniser sans uniformiser. Sur cette base, l'ensemble des PIMMS a été accompagné en 2018 pour construire son propre projet stratégique. Pour beaucoup, ce travail a été à l'origine de nouvelles dynamiques de territoire.

Nous avons également innové dans nos manières de travailler ensemble. Plus aucun chantier n'est ouvert sans y associer l'ensemble des parties prenantes du réseau. L'expertise transverse est de plus en plus recherchée en termes de développement, de formation ou de support en ressources humaines.

Je retiens de 2018 notre capacité à faire réseau. Je suis particulièrement heureux d'avoir pu contribuer à renforcer la cohésion des PIMMS avec l'Union nationale des PIMMS.

Car pour être efficace au regard de notre objet social qui vise à "aider les personnes à s'aider elles-mêmes", il nous faut de la cohésion, du savoir-faire et de l'adaptabilité. C'est l'originalité double de notre modèle : franchise d'associations autonomes et multipartenariale (entreprises, collectivités locales, Etat).



**C'est ainsi que nous contribuons
à connecter les femmes et les hommes
à la société d'aujourd'hui.**



Rôle et missions

Créée en 1998, l'Union nationale des PIMMS, tête de réseau, est propriétaire de la marque PIMMS liée par un contrat de franchise sociale. Garantir pour le territoire une bonne déclinaison du concept PIMMS, diffuser les outils du réseau, capitaliser les bonnes pratiques, promouvoir la marque PIMMS, former et professionnaliser les salariés des PIMMS, tels sont les grands champs d'intervention de l'Union nationale des PIMMS.

Les spécificités du concept PIMMS



ASSURER LA PROMOTION, REPRÉSENTATION ET LOBBYING DE LA MARQUE PIMMS

L'Union nationale des PIMMS défend le concept et promeut la marque PIMMS auprès des acteurs de la médiation sociale, des entreprises et des opérateurs de services publics. Elle représente le réseau des PIMMS auprès des autres réseaux de la médiation sociale et des pouvoirs publics. Elle participe aux travaux nationaux d'amélioration et de transformation des services pour en assurer l'accès pour tous. Elle œuvre pour une reconnaissance de la médiation sociale avec la certification à la Norme de la médiation sociale.

Les missions de l'UNPIMMS

- Faciliter la gestion des PIMMS,
- Développer et consolider le réseau des PIMMS,
- Professionnaliser les acteurs de la médiation,
- Assurer la promotion, représentation et lobbying de la marque PIMMS.

FACILITER LA GESTION DES PIMMS

L'Union nationale des PIMMS à travers sa mission d'animation du réseau accompagne les PIMMS dans leur activité au quotidien pour leur permettre de mettre en œuvre les 2 grandes missions relevant du concept PIMMS : faciliter l'accès aux droits sociaux et aux services via une activité de médiation sociale et accompagner vers l'emploi durable et qualifié les salariés médiateurs sociaux des PIMMS. Pour cela, l'Union nationale des PIMMS conçoit et anime des outils ainsi que des process qualité pour répondre aux attentes des PIMMS et valoriser leurs actions sur les territoires. L'animation nationale favorise la capitalisation des bonnes pratiques par un appui permanent auprès de chaque PIMMS.

DÉVELOPPER ET CONSOLIDER LE RÉSEAU DES PIMMS

L'Union nationale des PIMMS accompagne le développement de nouvelles structures PIMMS et la déclinaison locale de partenariats nationaux ainsi que le développement de nouveaux services sur les territoires. L'Union nationale des PIMMS bénéficie d'une expertise dans la création de PIMMS et dans les nouvelles formes de présence de services publics sur les territoires.

PROFESSIONNALISER LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

L'Union nationale des PIMMS est organisme de formation (OF) et contribue à la professionnalisation des acteurs du service public de proximité et de la médiation sociale tant au sein de son réseau de PIMMS, de partenaires qu'auprès des autres réseaux et structures externes à sa franchise.

La gouvernance

	COLLÈGE 1 LES ASSOCIATIONS	COLLÈGE 2 LES PARTENAIRES	COLLÈGE 3 LES ENTREPRISES
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	35 ASSOCIATIONS 66 PIMMS CONTRAT FRANCHISE SOCIALE	10 ASSOCIATIONS AMIES VOIX CONSULTATIVES	9 ENTREPRISES CONVENTION NATIONALE
CONSEIL D'ADMINISTRATION	9 REPRÉSENTANTS ÉLUS EN CONFÉRENCE DES PRÉSIDENTS	10 AUDITEURS	9 REPRÉSENTANTS
BUREAU INSTANCE INTERMÉDIAIRE DE CONCERTATION	2 REPRÉSENTANTS CONFÉRENCE DES PRÉSIDENTS		9 REPRÉSENTANTS CONSEIL D'ORIENTATION

Les membres du Bureau et les membres du Conseil d'Orientation (*) – 27 mars 2019

Fonction	Entreprise	Titulaire	Délégué
Président	VEOLIA EAU	Olivier GRUNBERG *	Jean-Hugues HERMANT
Vice-Président	ENGIE	Florence MOUREY *	Solenn LE MOUËL
Trésorier	SNCF	Stéphane VOLANT *	Mickael PICART
Administrateur	EDF	Fabrice GOURDELLIER *	Sylvie WEILL
Administrateur	ENEDIS	Michel DERDEVET *	Sandrine MARTY
Administrateur	SUEZ	Maximilien PELLEGRINI *	Philippe LE GREVES
Administrateur	KEOLIS	Jean CAM *	
Administrateur	LA POSTE	Anne-Laure BOURN *	Marie-Jo DUCHESNE
Administrateur	VEOLIA ENVIRONNEMENT	Pierre VICTORIA *	
Administrateur	MALAKOFF MEDERIC HUMANIS	Laurent HUYGHES *	Benoit VEYRINES
Représentants Présidents PIMMS	PIMMS	Thierry EVE	Hubert DHARCOURT

La mission éthique a été redynamisée en intégrant le Bureau et le Conseil d'administration qui en assurent l'animation en s'appuyant sur le conseil et la veille d'un tiers indépendant, désigné par le Président 2018 aura permis à partir d'une étude approfondie de notre réseau et de ses acteurs de préciser l'objet et les modalités de fonctionnement de la mission éthique. Les conclusions des travaux seront présentées à l'Assemblée générale de juin 2019.



Présentation collective de l'équipe opérationnelle de l'Union nationale des PIMMS



BENOÎT BOURRAT
Directeur général



COLETTE MORRONE
Animatrice nationale



CAMILLE POIVEY
Assistante de gestion



ISABELLE LE DIBERDER
Chargée de missions



ELLA JIMBERT
Chargée de missions



FLORENCE BEAU
Responsable formation



SOLÈNE ROUTHIAU
Chargée de communication
& administration outils réseau

En 2018, l'équipe opérationnelle de l'Union nationale des PIMMS a connu des mouvements importants par des départs et des arrivées de salariés. Ces renouvellements ont permis de concentrer davantage les missions de l'Union vers le réseau des PIMMS.

Nous avons confirmé l'importance de se doter de nouvelles compétences notamment en communication avec la création d'un poste à temps plein mais aussi dans le domaine des outils du numérique pour intégrer les nouvelles technologies dans l'animation du réseau des PIMMS.

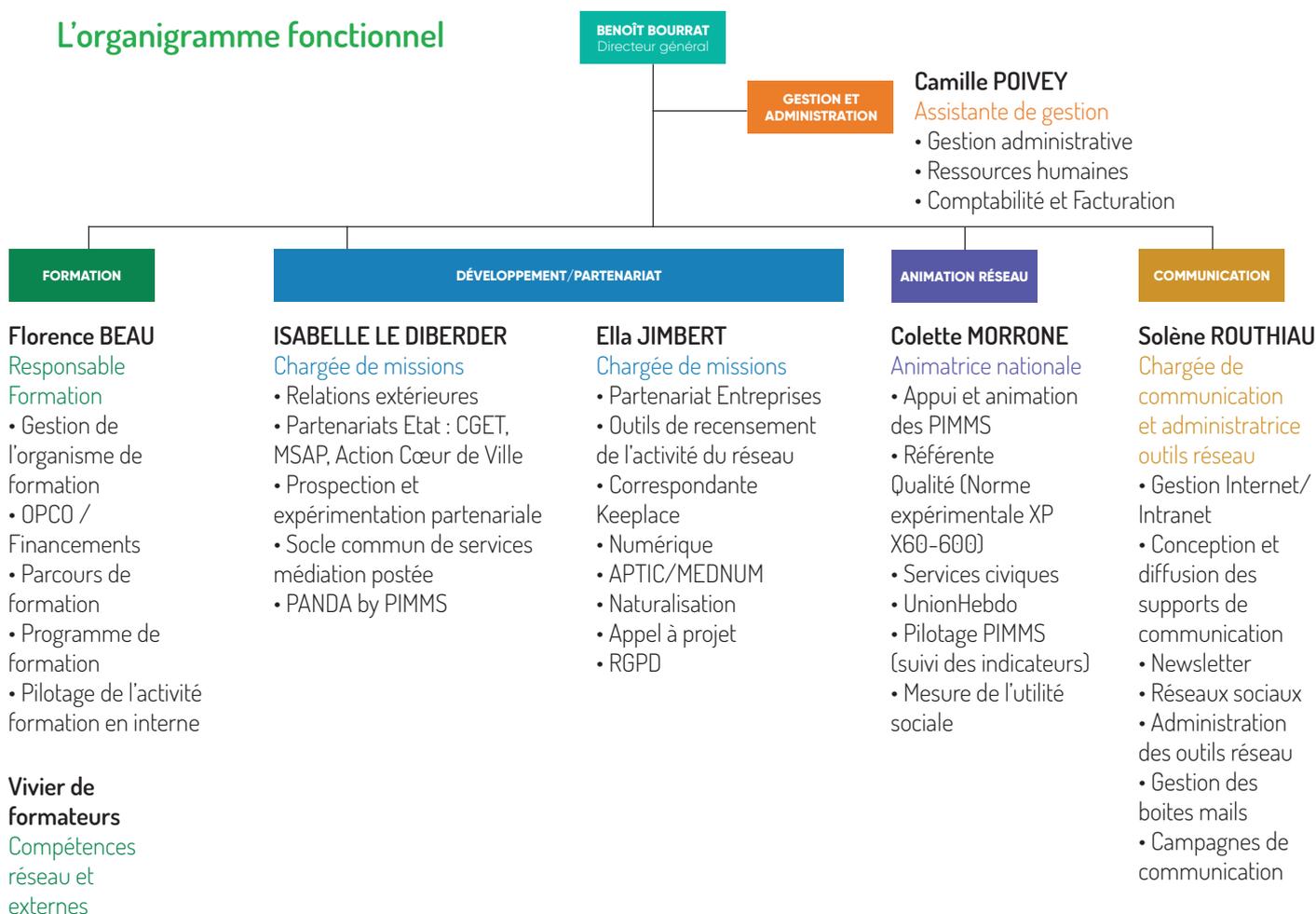
Il a été nécessaire aussi de compléter l'équipe par une expertise dans le domaine de l'appel à projets pour accompagner les PIMMS et les appuyer pour qu'ils soient en capacité de répondre à des missions ponctuelles dont ils ont le savoir-faire et la capacité à monter en compétences.

L'organisme de formation s'est tourné vers le réseau pour identifier des compétences en ingénierie et en animation de formations. Les résultats importants et les prévisions de développement de cette activité vont permettre de consolider les ressources existantes et de les compléter.

L'Union nationale des PIMMS bénéficie depuis 5 années de la mise à disposition d'une personne salariée d'un partenaire entreprise (La Poste) qui a en charge l'animation nationale. Une compétence experte qui participe pleinement à la réussite des missions de l'Union auprès de son réseau.

2018 a été une année de grands changements dans les effectifs qui a permis de confronter les besoins du réseau aux capacités de l'Union nationale des PIMMS actuelle. 2019 sera l'année de la recherche des équilibres entre les attentes du réseau et celles dont doit se doter l'Union nationale des PIMMS pour être au rendez-vous de ses engagements.

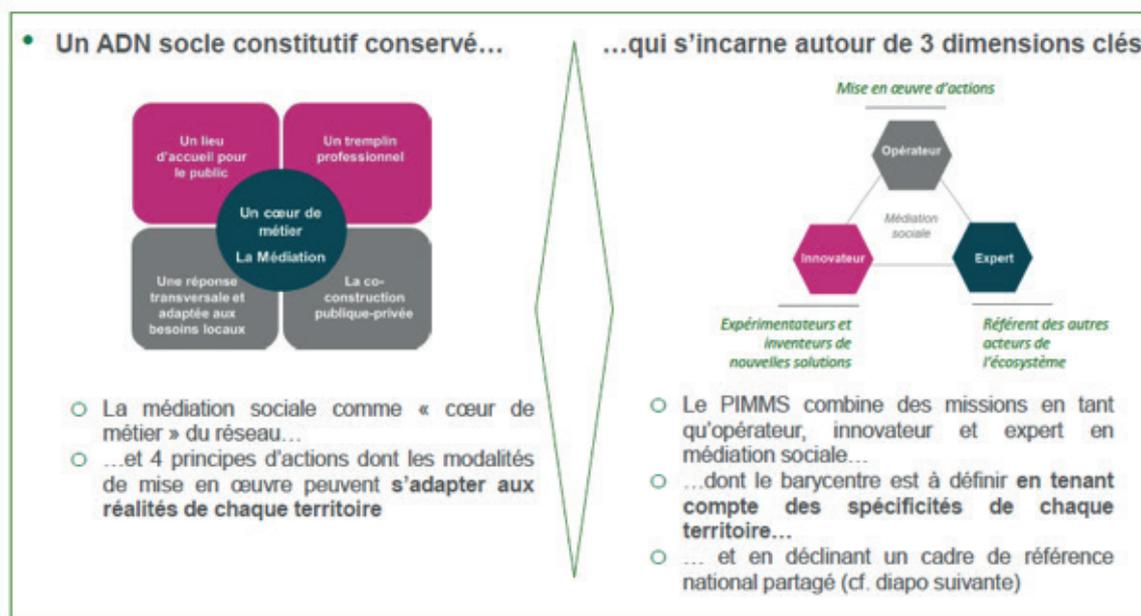
L'organigramme fonctionnel



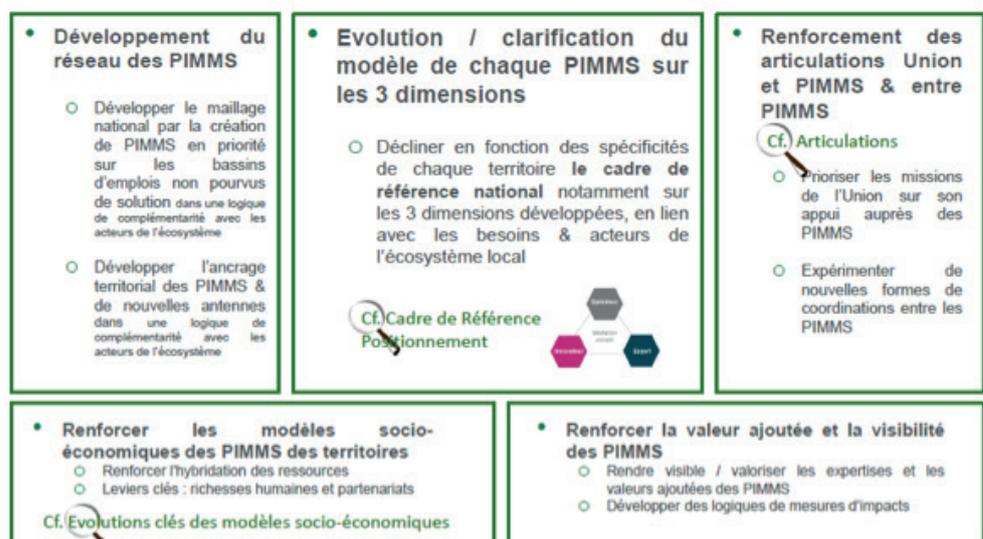


En 2017, le cadre stratégique national a été retenu et présenté à l'ensemble des PIMMS. Il est le résultat de 18 mois de travaux impliquant l'ensemble des parties prenantes : les PIMMS, les administrateurs locaux et nationaux ainsi que l'Union nationale des PIMMS. Un accompagnement a été nécessaire avec l'ADASI - Association de Développement de l'Accompagnement à la Stratégie et à l'Innovation des Projets d'Intérêt Général.

Un cadre stratégique national autour de 3 dimensions clés



5 orientations stratégiques



BILAN D'ACTIVITÉ 2018

2018, est la seconde étape sur la mise en place du cadre stratégique national. L'Union nationale des PIMMS a accompagné les PIMMS dans la déclinaison locale du cadre stratégique national. Les enjeux sont triples :

- Traduire le cadre stratégique national sur les territoires et en documenter les différentes dimensions-clés
- Faire le lien avec les différents travaux en cours (cadre stratégique, norme AFNOR, mesure d'impact social,...)
- Doter chaque PIMMS d'un projet stratégique à 3 ans, lui permettant d'orienter et de piloter son développement en lien avec les orientations nationales et ses enjeux territoriaux.

Pour réussir, l'Union nationale des PIMMS a demandé l'expertise d'OPUS 3, cabinet de conseil intervenant dans l'accompagnement de la définition et de la mise en œuvre de politiques publiques et de projets d'intérêt général ou pour leur évaluation.



La démarche d'accompagnement retenue

Un accompagnement méthodologique de chaque PIMMS dans le déploiement des étapes de réflexion, la construction du projet stratégique et de son plan d'action.

- Donner des éléments de méthodes et appuyer dans la mise en œuvre
- Relire les productions, les « challenger », apporter un regard extérieur
- Garantir la cohérence d'ensemble des productions

La méthode de travail retenue :

Une déclinaison en 3 vagues consécutives sur 14 mois :



Une démarche alternant temps de formation et de co-production collectifs et temps de travail « individuels » au sein de chaque structure pour s'approprier et décliner la démarche de façon concrète.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018

L'efficacité de cette démarche et de cette méthode a été confirmée avec la production par chacun des PIMMS de : l'auto diagnostic (partir de l'existant pour s'approprier les 3 dimensions clés), l'identification des enjeux décisifs, l'ambition, la stratégie, les leviers et le plan d'action.

En 2018, l'Union nationale des PIMMS et les PIMMS se sont dotés à partir du cadre stratégique national, d'un projet stratégique et d'un plan d'action pour le mettre en œuvre.

A ces travaux s'inscrivent, ceux relatifs à l'éthique et devant retenir, les missions et les valeurs communes que partagent les PIMMS et l'Union. En 2019, une Charte éthique nationale sanctionnera ces 3 grands fondements du réseau des PIMMS et viendra finaliser le cadre stratégique national.

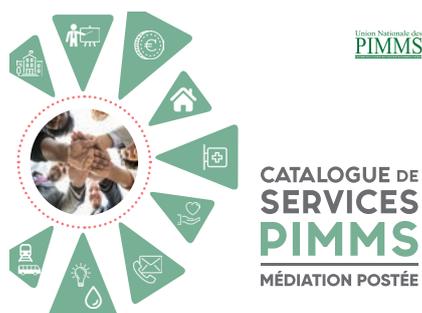
Animation du réseau

Accompagnement au réseau pour la reconnaissance Maison de Services Au Public

L'Union nationale des PIMMS a poursuivi sa collaboration avec le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et la Caisse des Dépôts pour son accompagnement des PIMMS vers la reconnaissance Maison de services au public. En décembre 2018, 52 PIMMS, structures juridiques et sites confondus étaient reconnus Maisons de Services au Public : Ambazac, Amplepuis, Antony, les 5 sites et le PIMMS mobile du PIMMS Artois Gohelle, Bassin Creillois, Blois, Bordeaux, Brest, Cergy, Chauffailles, du Narbonnais, Evry, Garges-Sarcelles, Grand Longwy, deux sites du PIMMS Isère (Grenoble Pont de Claix et Villefontaine), Joeuf, 2 sites du PIMMS Métropole Stéphanoise (La Cotonne, Montreynaud), Les Mureaux, Lorient, les 7 sites du PIMMS Lyon Métropole, Melay, Melun, Montargis, Portes de Provence, Nice, Nîmes, Noisy-le-Grand, les 5 sites du PIMMS de Paris, Poitiers, Quimper, Rennes, Sevran, Val de Joux, et Villefranche-sur-Saône.

L'Union nationale des PIMMS s'est mobilisée sur les travaux lancés par le CGET (porteur de la politique publique MSAP) concernant la refonte du cahier des charges qui va s'imposer aux MSAP actuelles et à venir. La version de travail qui sera officialisée en 2019 dénommée « charte » rehausse les exigences vis-à-vis de la qualité de services attendue.

En tant qu'expert associé, l'Union nationale des PIMMS a contribué pour le CGET à l'élaboration, en lien avec le CNFPT (Centre National de la Formation de la fonction Publique Territoriale), d'un référentiel de compétences des agents MSAP.



Catalogue de services pour tous

Pour rappel, l'Union nationale des PIMMS a choisi de solliciter la certification réseau à la norme AFNOR de la médiation sociale XP X 60 600 sur la seule activité commune à tous les PIMMS : la médiation postée. Par conséquent, elle a établi un catalogue de services dédiés, constituant le socle commun de services « obligatoires » en PIMMS. Pour y parvenir, elle a mobilisé son réseau, s'est appuyée sur des volumes de services délivrés en PIMMS, et a ainsi pu construire avec les PIMMS un catalogue de services incluant un socle commun de services en médiation postée obligatoires dans tous les PIMMS et des services dits « optionnels » permettant de respecter la diversité des PIMMS.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018



Direction Interministérielle de la Transformation Publique – DITP

Son partenariat étroit avec le CGET a permis à l'Union nationale des PIMMS de faire intégrer à l'expérimentation de la DITP, Direction interministérielle de la transformation publique, visant à « réinventer le service public de proximité ». Deux PIMMS : Béthune et Lyon Etats-Unis ont été identifiés comme des références dans ce domaine. Cette expérimentation passe par l'étude du parcours d'usagers de leur domicile jusqu'à la résolution de leurs difficultés vis-à-vis des services publics au travers de l'expérimentation de solutions. Les conclusions de la DITP seront rendues au cours du 1er semestre 2019. La DITP souhaite pouvoir dégager de cette expérimentation des grands principes innovants dans la délivrance du service public pour faire des propositions au gouvernement.

France Médiation – Union nationale des PIMMS, partenaire associé

Depuis 3 ans, l'Union nationale des PIMMS est partenaire associé de l'association France médiation. A travers ce partenariat, l'Union œuvre à créer des synergies dans les quatre domaines que sont **la reconnaissance du métier de médiateur, l'animation, le développement des réseaux de la médiation et la formation.**

Un bilan a permis d'identifier les actions mutualisées, les apports des deux réseaux et les attendus pour poursuivre ensemble le renforcement des quatre domaines d'intervention. Une nouvelle convention pour les années 2019 – 2021 est en préparation.



Présence de proximité au réseau

Les visites des PIMMS entreprises en 2017 se sont poursuivies en 2018, avec le même trio : Président délégué, Directeur général et Animatrice nationale. Ces visites très appréciées par les gouvernances et les directeurs de PIMMS, permettent de rencontrer les équipes de terrain, de prendre le temps d'identifier les réussites et les fragilités, de monter des plans d'actions, de partager des expériences et des compétences, de renforcer des partenariats et d'adapter les enjeux nationaux aux réalités du terrain. Tous les PIMMS ont été visités sur les 2 dernières années.



BILAN D'ACTIVITÉ 2018

4 temps de travail avec les directeurs

Le 14 mars : 2 temps forts : l'un, animé par le cabinet WeTechCare, a porté sur la construction de notre vision stratégique sur la place du numérique dans les PIMMS, et l'autre sur le nouveau cahier des charges MSAP avec 3 niveaux de services.

Le 19 juin : Un large temps de travail collectif a été consacré au chantier certification pour identifier les outils propres à chaque structure et les outils communs à tout le réseau notamment le socle commun de services, et l'évaluation de l'utilité sociale. Un brainstorming co-animé avec le cabinet OPUS3 a permis de poursuivre le chantier sur le socle « vision-mission-valeurs » dans le réseau des PIMMS.

Les 18 et 19 septembre : lors d'un séminaire résidentiel à Carnon, ont été présentés les 8 indicateurs de pilotage des PIMMS ; ces indicateurs seront désormais intégrés dans l'outil de données économiques et sociales, envoyé annuellement aux PIMMS. Une large place a été consacrée à la certification, notamment aux outils, à la démarche, mais aussi à la formation.

Le 11 décembre : Un temps d'échanges des PIMMS avec Caroline Germain (Déléguée générale - ADASI) a permis de poursuivre les travaux sur la mission éthique confiés par l'Union. Le constat et les recommandations issus du groupe de travail médiation sociale numérique ont été partagés en réunion pour alimenter ses travaux.

Service civique

Dans son agrément collectif, l'Union nationale des PIMMS avait une enveloppe de 240 jeunes sur 2018 pour compléter l'accueil des publics. Quatre grandes missions de ces services civiques viennent compléter celles des médiateurs : faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux, promouvoir la mobilité sur le territoire, favoriser le développement durable et maîtriser les énergies, et accompagner le public dans l'utilisation des nouveaux outils numériques. Cette dernière mission a permis aux jeunes engagés d'appréhender « la médiation sociale et le numérique », dans l'accompagnement des publics les plus autonomes qui utilisent les espaces informatiques en libre-service, pour l'accès aux droits dématérialisés. Cette 4ème mission, nouvellement créée, a ainsi permis de faire face à la demande croissante d'aide à la réalisation de démarches administratives et sociales en ligne.

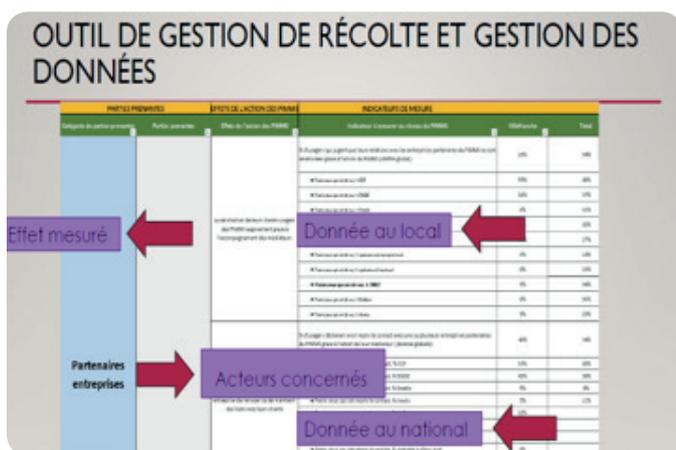
Les PIMMS ont accueilli 30 services civiques en 2017 et 82 en 2018. En 2019, l'Union nationale des PIMMS demandera le renouvellement de son agrément pour les PIMMS sur une nouvelle période de 3 années.

#LePouvoirDetreUtile, la campagne de communication de l'Agence du Service Civique remporte l'or !



Travaux et restitution de la 1ère mesure de l'utilité sociale des PIMMS

Évaluer l'utilité sociale consiste à mesurer le ressenti de nos usagers, l'efficacité de nos partenariats en place, le développement des compétences des médiateurs. En 2017, cette démarche avait été initiée sur 4 PIMMS. En s'appuyant sur l'expertise du cabinet de conseil KIMSO, une approche quantitative a été choisie. Un référentiel d'évaluation ainsi que trois questionnaires (à destination des médiateurs, des partenaires et des usagers) ont été élaborés pour expérimenter un ensemble d'indicateurs. Cette expérimentation a permis de construire un processus d'évaluation qui peut être déployé sur l'ensemble des PIMMS.



Si la norme demande que nous conduisions une évaluation de notre utilité sociale, les enjeux de celle-ci dépassent le simple cadre de l'application de cette exigence. Cette évaluation de l'utilité sociale répond à trois ambitions :

- Renforcer la cohérence du projet de structure, en se questionnant sur le sens et les finalités de notre concept
- Améliorer les actions et pratiques en se dotant d'outils de pilotage et de suivi
- Renforcer le pouvoir d'agir en faisant monter en compétences et en renforçant la confiance en soi des acteurs

3 enjeux externes peuvent être identifiés :

- Valoriser sa plus-value par rapport aux autres acteurs de terrain
- Communiquer pour rendre visible et compréhensible notre concept PIMMS
- Construire de nouvelles relations avec ses partenaires

Cette mesure a permis de collecter une masse importante de données qui ont été mises en forme statistique : 1 085 questionnaires usagers, 238 questionnaires partenaires soit près de 97 000 questions à enregistrer et compiler. Le traitement des données s'est fait sur 2 niveaux : traiter les résultats pour chacun des PIMMS, puis consolider les résultats pour faire émerger les chiffres représentatifs du réseau.

Concrètement, l'évaluation de l'utilité sociale sur les données 2017 s'est traduite par :

- Un rapport d'évaluation de l'utilité sociale à destination de l'ensemble du réseau et des partenaires
- Un tableau ordonné restituant l'ensemble des réponses aux questionnaires pour chaque PIMMS
- 4 zooms sur les résultats de l'enquête à destination des PIMMS expérimentateurs

Cette mesure a permis de quantifier pour la première fois l'impact que peuvent avoir les PIMMS à travers leurs actions sur les territoires au regard de toutes les parties prenantes : partenaire/entreprise, collectivité, usager et médiateur.

Désormais, une mesure sera réalisée chaque année afin de suivre les évolutions et d'accompagner l'activité des PIMMS pour répondre toujours efficacement aux attentes des publics présents sur les territoires d'implantation.

Chantiers nationaux



Certification AFNOR : Norme Métier à la médiation sociale XP X60-600

L'Union nationale des PIMMS et son réseau poursuivent leur engagement dans la démarche de certification du réseau, en respectant les exigences de la norme métier à la médiation sociale XP X60-600 et de son référentiel défini comme « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

La norme est un levier qui structure et dynamise le réseau et le fait avancer collectivement. L'année 2019 sera une année décisive pour la certification réseau.

L'ambition de la certification est de faire de la marque PIMMS un gage de qualité et d'efficacité des actions de médiation sociale, en confortant l'action des médiateurs sociaux, en garantissant la qualité de la gouvernance, en soutenant l'innovation sociale.

Rappel des enjeux en interne et en externe de l'obtention de la certification réseau :

- Garantir la qualité de l'activité de médiation sociale
- Valoriser la qualité des actions menées en PIMMS/MSAP
- Garantir le professionnalisme de notre réseau
- Gagner ou renforcer la confiance des partenaires et institutionnels financeurs
- Structurer notre organisation pour la rendre plus efficace
- Différencier les PIMMS des autres acteurs de la médiation sociale.

Il s'agit avant tout d'une démarche en interne à intégrer pour accompagner l'évolution en compétences des médiateurs en :

- Garantissant notre unicité d'activité, sur tous les sites, sur les prestations entrant dans la certification (catalogue de services PIMMS médiation postée)
- S'outillant pour l'organisation et le reporting de nos activités (4 outils de recensement de l'activité : Keepplace, Portail Multi Services, mesure de l'utilité sociale et l'outil de données économiques et sociales)
- Partageant les bonnes pratiques (lancement du challenge 3D)
- Se dotant d'outils de pilotage et de suivi (tableau de bord dont le baromètre des PIMMS qui intègre les 8 indicateurs de pilotage, projets stratégiques et plans d'actions).

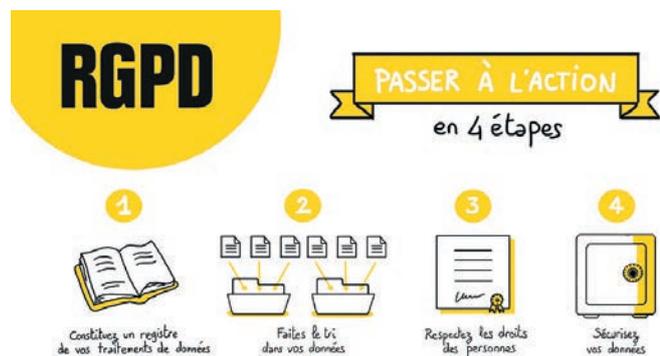
Parallèlement, afin de renforcer notre crédibilité vis-à-vis des institutionnels et des partenaires, et de valoriser notre plus-value, une évaluation de l'utilité sociale a été menée en 2018.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018

L'année 2018 a conforté l'accompagnement du réseau des PIMMS dans la démarche de certification à la norme médiation sociale. En premier lieu, a été organisée une seconde vague des 4 ateliers/Régions animés par France Médiation. Ces ateliers ont permis à l'ensemble des directeurs, parfois accompagnés par des collaborateurs, d'étudier le référentiel et de partager les points encore flous soulevés lors de la première vague qui avait débuté en 2017. Tous les PIMMS et l'Union ont pu bénéficier de cette acculturation au référentiel et à la norme, pendant une durée moyenne de cinq jours.

5 PIMMS (Artois Gohelle, Antony, Rennes, Cenon, Nîmes) sont venus rejoindre l'Union nationale des PIMMS pour mettre en œuvre cette démarche de certification dans le réseau. Cette implication s'est concrétisée par l'élaboration de documents qualité exigés par le référentiel, la création d'une boîte à outils sur INTRANET, contenant des documents personnalisables, indispensables pour une harmonisation de la démarche sur tous les sites.

Chantier Règlement européenne en matière de protection des données - RGPD



Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen en matière de protection des données personnelles (RGPD) est applicable et renforce la responsabilité des organismes. L'Union nationale des PIMMS et les PIMMS doivent ainsi assurer une protection optimale des données à chaque instant et être en mesure de la démontrer en documentant leur conformité.

L'Union nationale des PIMMS a informé, conseillé et accompagné les PIMMS dans l'application de ce nouveau règlement.

Un groupe de travail a étudié l'impact de cette nouvelle législation sur le réseau des PIMMS et a travaillé à la mise en place de plusieurs outils à destination des PIMMS (registre des activités de traitement, rédaction d'une clause type pour les conventions partenariales des PIMMS...).

L'Union nationale des PIMMS poursuit ses travaux afin de s'assurer de la bonne application en PIMMS de la nouvelle réglementation.



Chantier numérique

WETECHCARE

Dans le cadre de la stratégie de développement de la médiation numérique, l'Union nationale des PIMMS a mis en place un groupe de travail autour de la thématique numérique. Ce groupe de travail, composé d'administrateurs, de présidents de PIMMS, de directeurs de PIMMS, de l'Union nationale des PIMMS et de WeTechCare, a permis de construire un outil à destination des PIMMS : le guide de l'aidant numérique.



18

NOTRE AMBITION



MÉTIER

Une médiation sociale numérique individualisée de qualité sur les démarches complexes (médiation postée).
Un espace numérique animé en continu par une personne dédiée pour faciliter la réalisation de démarches en ligne simples. Des ateliers collectifs généralisés dans tous les PIMMS pour autonomiser les usagers sur les démarches en ligne.



INNOVATION

Un réseau « incubateur » de pratiques innovantes en matière d'inclusion numérique.

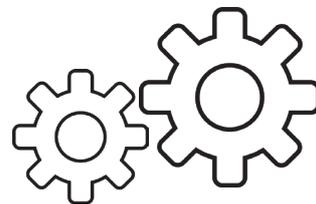


EXPERTISE

Un réseau d'acteurs territoriaux d'envergure et structurants au service de l'inclusion et de la médiation numérique (coordination et animation des projets d'inclusion numérique sur les territoires).

Outil de données économiques et sociales

L'année 2018 a été l'année de diffusion et de mise en œuvre dans tous les PIMMS des 4 outils de recensement de l'activité : KeePlace, Portail Multi-Services, mesure de l'utilité sociale et outil de données économiques et sociales dans une version plus complète et en associant un tableau de bord pour le pilotage des PIMMS, composé de 8 indicateurs sur 5 domaines :



GESTION ET GOUVERNANCE

1. Régularité des instances et bon fonctionnement de la gouvernance
2. Equilibre financier

EMPLOI ET FORMATION

3. Taux de formation
4. Taux de sorties positives

ACTIVITE

5. Evolution de la répartition des motifs d'accueil (partenaires/non partenaires/espace numérique)
- 6 Moyenne journalière de fréquentation en nombre de personnes sur une année N /nbre ETP

DEVELOPPEMENT RESEAU

7. Intégration d'un volet certification réseau à la norme médiation sociale dans chaque plan d'action stratégique local

COMMUNICATION

8. Nombre de participants aux événements PIMMS

Ainsi, ce pilotage portant sur les 3 domaines de la finance, de l'activité, et de la gouvernance, permettra à l'Union nationale des PIMMS mais aussi à chaque PIMMS de suivre son activité, puisqu'une déclinaison locale de ces 8 indicateurs est prévue. Cet outil a été développé dans un souci de partage et de transparence entre l'Union nationale des PIMMS et son réseau.

Deux étapes sont envisagées :

- 2019, année test, après consolidation par l'Union nationale des PIMMS des 35 remontées de l'outil de données économiques et sociales, une déclinaison locale des 8 indicateurs sera faite à chaque PIMMS, afin que celui-ci suive son évolution et son positionnement sur le réseau.
- en 2020, le développement de l'outil donnera une transparence entre les PIMMS pour permettre à l'Union d'accompagner chaque structure qui remonterait des fragilités au regard des 8 indicateurs.



Outil de données économiques et sociales

Le challenge Innovation : levier de capitalisation, de duplication et de valorisation des bonnes pratiques

« Nous devons mettre le réseau en mouvement pour inventer le PIMMS de demain. C'est tout l'objet de la réflexion stratégique menée en 2017. Celle-ci a abouti à la validation d'une feuille de route autour du PIMMS en 3 dimensions : opérateur, expert, innovateur. Nos PIMMS agissent autour de ces 3 axes en se montrant toujours plus innovants et ouverts pour partager leurs expériences et mieux agir en collectif » Extrait du discours d'Olivier Grunberg, Journée nationale 20 juin 2018.

Le cadre stratégique vise également à renforcer les articulations locales avec le national et contribuer à une meilleure visibilité de l'action des PIMMS.

Pour répondre à cette double ambition, un challenge 3D a été lancé en 2018. Renouvelé annuellement, il est un levier de capitalisation, de duplication et de valorisation des bonnes pratiques au sein du réseau, sur chacune des 3 dimensions. Ce challenge offre l'opportunité de créer et faire vivre le réseau des PIMMS. Il est un levier de motivation et d'implication sur toute la ligne managériale : du médiateur à la direction en passant par la gouvernance des PIMMS.



Les lauréats 2018 :

- sur la dimension « opérateur » : le PIMMS de Narbonne et ses « ambassadeurs du numérique »
- sur la dimension « innovateur » : le PIMMS de Melun et « sa petite école du numérique »
- sur la dimension « expert » : le PIMMS de Rennes avec son « écrivain public »
- prix spécial du jury : le PIMMS de Lyon Métropole avec son magazine « PIMMS et vous »

Professionnalisation des PIMMS

L'Union nationale des PIMMS a souhaité consolider la structure associative des PIMMS et leur fonctionnement en travaillant sur une relecture des statuts associatifs et des contrats de travail. Ces travaux ont permis d'harmoniser les rédactions en intégrant la Norme de la médiation sociale et de sécuriser juridiquement les documents.

L'Union nationale des PIMMS a proposé d'identifier les missions des administrateurs présents dans les PIMMS : Président, Trésorier et Secrétaire. L'objectif est à la fois de clarifier les engagements attendus sur les postes occupés par les entreprises au sein des bureaux mais aussi de faire reconnaître la mobilisation des salariés des partenaires qui se mobilisent pour le PIMMS présent sur leur territoire d'intervention. En complément de des fiches missions, l'Union nationale des PIMMS, apportera en 2019 une couverture juridique aux administrateurs.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018

Communication

Campagne de communication #connectedbyPIMMS - Octobre 2018

La connexion au cœur de notre projet !

Notre projet est bâti sur un état d'esprit commun et sur la force du partage en réseau. C'est pourquoi, le 1er octobre 2018, nous avons lancé la campagne de communication sous la marque employeur #connectedbyPIMMS. Elle se fonde sur l'affirmation de notre projet moderne, de nos valeurs et de notre capacité à dynamiser notre réseau. Elle œuvre au rayonnement de notre action aussi bien en interne qu'en externe.

Pendant 5 semaines, l'Union nationale des PIMMS a fédéré le réseau PIMMS autour de thématiques liées au métier et aux activités de chaque membre du PIMMS (présidents, administrateurs, directeurs, médiateurs) dans le but de contribuer à connecter les femmes et les hommes à la société d'aujourd'hui.



Refonte de l'identité visuelle (chantier 2018-2019)

Sans une politique de communication satisfaisante et pour « faire connaître, faire aimer » l'Union nationale des PIMMS a initié un premier travail de réflexion sur la refonte de l'identité graphique de la marque PIMMS dans toutes ses dimensions. Il est important aujourd'hui de repartir de la nouvelle stratégie nationale pour traduire le nouveau positionnement de l'Union nationale des PIMMS et la nouvelle image qu'elle souhaite véhiculer auprès de son réseau. Une message qui se veut porteur de sens en tant que « fonction support » des PIMMS.

Dans les étapes du projet d'initiation, ce chantier a été mené en collaboration avec des étudiantes de l'université Lyon III - Jean Moulin. Il se découpe en deux étapes :

• Premiers travaux engagés

En partant d'un état des lieux de l'existant, l'objectif pour les étudiantes est d'imaginer et de concevoir des premières pistes graphiques qui conduit à une nouvelle identité. Ces premiers travaux lancés en 2018 permettront de partir d'une base solide, toujours en cohérence avec la stratégie nationale. Le but recherché étant de proposer in fine des contenus identitaires à l'ensemble du réseau PIMMS traduisant toutes les valeurs et l'identité commune du réseau national des PIMMS, Union incluse.

• La déclinaison sur l'ensemble des supports de communication du réseau

Ces premières pistes de travail permettront ensuite de décliner la nouvelle identité visuelle sur l'ensemble des supports de communication tels que : charte graphique, présentations corporate, site internet et intranet, goodies, newsletter, réseaux sociaux (Twitter et Instagram),...



BILAN D'ACTIVITÉ 2018

Communication

La banque d'images PIMMS

Toujours dans cette dynamique de nouvelle identité visuelle, vient la refonte de la banque d'images PIMMS. Cette médiathèque interne a pour objet de représenter toute la diversité des métiers et des activités menées par les PIMMS sur leur territoire. Cet outil permettra également d'alimenter les différents supports de communication (site internet, plaquette institutionnelle, kakémono, rapport d'activité, présentations corporate,...).



Pour toute diffusion de ces oeuvres photographiques, cette mention obligatoire doit figurer :
© Lionel RAULT - PIMMS



Migration vers Office 365 (chantier 2018-2019)

L'Union nationale des PIMMS a annoncé en décembre 2018 la bascule vers une nouvelle plate-forme digitale pour assurer un meilleur service de messagerie. L'objectif est de faire bénéficier, à tout le réseau, d'outils tournés davantage vers de nouvelles méthodes de travail collaboratives afin de renforcer le lien et la proximité entre chaque PIMMS.



BILAN D'ACTIVITÉ 2018

Renouvellement des conventions partenariales

Fin 2018, EDF, ENGIE, VEOLIA et SNCF ont réitéré leur soutien au concept PIMMS en signant avec l'Union nationale des PIMMS des nouvelles conventions de partenariat.



Formation by PIMMS - Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS

Depuis l'été 2017, l'organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS est référencé Datadock. Cette étape était nécessaire mais n'est plus suffisante ; la loi « avenir professionnel » du 5 septembre 2018, impose désormais que tous les organismes de formation soient « certifiés » d'ici 2021. L'Union a fait le choix d'aller vers une certification délivrée par l'Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) pour continuer à démontrer que ses formations sont de qualité.



La certification à la norme XP X60-600 de la médiation sociale a incité à la révision de certains modules : lors de la formation « Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale », les stagiaires repartent désormais avec un mémento, reprenant tous les enjeux de la norme, le scénario pédagogique a été entièrement revu pour correspondre aux exigences de la norme ; les formateurs, issus du réseau, sont parfaitement au fait de ses exigences.



23

Chiffres 2018

- 531 stagiaires formés, 14 % à l'externe
- 2 455 heures de formation, 20 % à l'externe
- 8 108 heures stagiaires
- 58 actions de formation

PLATE-FORME Learning management system (LMS)

NOUVEAU

Projet initié en 2018, l'Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS sera doté à partir d'avril 2019 d'une plateforme de formation. Celle-ci permettra de délivrer des formations à distance, sous forme de classes virtuelles, ou de de rapid-learning.

Le format de la classe virtuelle a déjà pu être testé avec succès sur plusieurs formations : « Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale » à destination des adultes relais en 2017, et plus récemment « Être un tuteur efficace pour un médiateur dans le cadre de son Parcours Emploi et Compétences » pour le compte du PIMMS Portes de Provence.



Formation by PIMMS - Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS

Equivalences France Médiation

Dans le cadre de la subvention du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, l'Union nationale des PIMMS s'est engagée à travailler à la construction d'un parcours de formation à la médiation sociale certifiant partagé entre les réseaux de médiation ; ce parcours « Réaliser des interventions de médiation sociale » est aujourd'hui porté par France Médiation.

En 2018, l'Organisme de formation de l'Union a retravaillé ses modules afin qu'ils puissent être « équivalents » à ceux de la nouvelle certification. Une convention d'équivalence est désormais signée entre France Médiation et l'Union nationale des PIMMS : le module « Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale » dispensé par l'organisme de formation de l'Union est équivalent au module MS01 « Maîtriser le positionnement & le cadre d'intervention du médiateur social » dispensé par France Médiation.



OPERATION MEDIATION - Jeu de plateau

Depuis toujours, la modalité pédagogique utilisée par l'organisme de formation de l'Union est une pédagogie active, participative, mettant au cœur de la formation l'apprenant. Le jeu fait partie de ces techniques. Aussi, dès 2010, une première version d'un jeu de plateau destinée à être utilisée notamment sur la formation « Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale » a été créée. En 2017, l'Union nationale des PIMMS, dans le cadre d'une subvention du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, a procédé à une relecture complète des jeux de questions.



Mais pas que ... La médiation sociale évoluant, de nouveaux besoins sont apparus. Aussi, 3 nouvelles catégories, en plus des 5 existantes (Médiation sociale, Rôle de l'accueillant, Relation avec le public, Vocabulaire et sémantique, Concept PIMMS) ont été identifiées et créées au regard des activités des structures de médiations sociales (Transports, qui traite des situations de médiation pour des médiateurs « embarqués » dans un train, un tram, ou encore un bus, Espace public, qui traite des situations de médiation pour des médiateurs qui vont être en quai de gare, de métro, en pied d'immeuble par exemple, Médiation téléphonique, qui concerne les médiateurs qui ont des missions pour lesquelles ils utilisent le téléphone : recouvrement d'impayés et mise en place d'échéancier, transmission information, ...)

Ce jeu ayant une vocation plus large, l'Union a souhaité offrir à chaque site PIMMS une boîte de jeu, pour permettre aux équipes de médiateurs de poursuivre leur apprentissage de manière ludique et professionnelle !



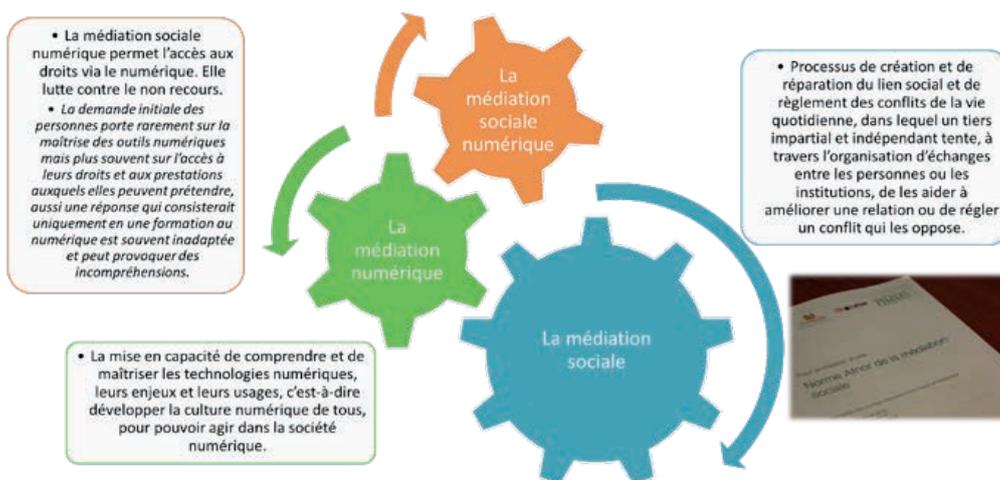
Formation by PIMMS - Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS

Intervenir en médiation sociale numérique

- 40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leur démarche administrative en ligne,
- 32% des Français déclarent ne pas être en capacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne,
- 5 millions de personnes cumulent difficultés d'insertion et d'exclusion numérique,
- en 2022, l'objectif de l'Etat est d'aboutir à 100 % des démarches administratives dématérialisées.

Source : pré rapport stratégie nationale pour un numérique inclusif avril 2018

Face à ce constat, l'action sociale dans son ensemble se trouve questionnée par le risque du non-recours aux droits. Par ailleurs, le réseau des PIMMS via la médiation sociale qu'il exerce se trouve concerné quotidiennement par la problématique de la fracture numérique. Pour autant le réseau est aussi porteur d'une vision positive sur le numérique qui peut constituer une réelle opportunité d'autonomisation des publics et d'optimisation du travail de la médiation. La médiation sociale est donc devenue numérique.



Source : Union nationale des PIMMS

Fort de tous ces éléments de contexte, l'organisme de formation de l'Union a souhaité construire un module de formation à destination de son réseau et a pu le faire grâce à une subvention du CGET. Ce projet a été piloté en deux phases :

- une première étape d'ingénierie pédagogique afin de préciser le besoin, construire le scénario pédagogique, identifier les ressources, élaborer des outils,
- un deuxième temps, avec l'expérimentation d'une première session avec l'équipe des médiateurs du PIMMS de Noisy.



L'offre de formation de l'organisme de formation de l'Union s'est ainsi largement renouvelée tout en s'adaptant aux évolutions de notre « marché », lui permettant ainsi de rester un expert de la formation en médiation sociale.

Expertise / conseil et accompagnement au déploiement de PIMMS et nouvelles formes de présence

Développement du réseau des PIMMS



Le 18 octobre 2018, le PIMMS Artois-Gohelle a inauguré son 5ème site à Béthune, en plus de son PIMMS mobile.
En 2018, le PIMMS de Valenciennes a fermé ses portes.
L'Union nationale des PIMMS a poursuivi sa mission d'accompagnement à la création d'un PIMMS à Sartrouville (78).

PAND@ by PIMMS

Les PIMMS sont tous dotés d'espaces publics numériques équipés d'ordinateurs connectés à Internet que les usagers peuvent utiliser seuls ou soutenus dans leurs démarches numériques si nécessaires.

En novembre 2017, le PIMMS de Paris a choisi, pour leur donner plus de visibilité, de marketer ses espaces publics numériques et de les appeler des PAND@, Points d'accompagnement Numérique aux démarches administratives.

Il a ainsi pu proposer à ses partenaires de mettre en place des PAND@ à l'extérieur des plateaux d'accueil du PIMMS, dans des locaux mis à sa disposition.

D'autres PIMMS, se sont lancés dans cette « externalisation » « d'espaces publics numériques », mais toujours en les rattachant à leur plateau d'accueil fixe.

Fin 2018, le PIMMS de Paris a cédé les droits de propriété PAND@ à l'Union nationale des PIMMS pour permettre de structurer le dispositif au niveau national et de le déployer dans tous les PIMMS du réseau.



Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives



Relations institutionnelles et promotion de la marque PIMMS

2èmes Assises de la Banque citoyenne de la Banque Postale / Innovation & Inclusion

Le 5 avril 2018 se tenaient au siège de la Banque Postale les 2èmes Assises de la Banque citoyenne, une édition riche en retours d'expériences et innovations en faveur de l'inclusion numérique et bancaire. Présidées par Remy Weber, Président du directoire de La Banque Postale, elles ont réuni un ensemble d'acteurs engagés aux côtés de la Banque Postale sur ces thématiques.

Le premier temps fort de la matinée a mis l'accent sur le numérique inclusif et les initiatives d'acteurs associatifs durant lequel a été présenté les premières actions de déploiement du plan d'inclusion bancaire par le numérique de la Banque Postale. Il a été annoncé le déploiement du volet accompagnement du plan d'inclusion dans un millier de bureaux de poste qui mobilisera pour cela un réseau d'aidants numériques composé d'Emmaüs Connect / WeTechCare, FACE et du réseau des PIMMS afin de permettre aux clients de la Banque Postale d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires en ligne.

Le cadre de ces assises a donc été l'opportunité de renouveler l'engagement de la Banque Postale auprès de ses partenaires associatifs locaux dans le cadre de son « Réseau des aidants numériques ». Initié avec Emmaüs Connect, il a été étoffé par la signature d'un protocole de discussion entre la Banque Postale et l'Union nationale des PIMMS, en présence de son Président Olivier Grunberg, ainsi que FACE (membres tous les deux du « Club de l'Initiative contre l'exclusion bancaire ») qui pourront mobiliser leur réseau respectif. Il s'agit d'approfondir l'accompagnement des publics clients de la Banque Postale dans l'usage du numérique en complémentarité de l'intervention des agents des bureaux de poste. L'expérimentation sera lancée en 2019 au sein du réseau des PIMMS.





40 ans de la Politique de la ville

Les 5 et 6 novembre 2018, l'Union nationale des PIMMS s'est rendue à Lille pour assister aux 40 ans politique de la ville. Moments forts d'échange et de débats en présence notamment de Mme Jacqueline Gourault, Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales.

La montée en puissance du numérique dans le réseau des PIMMS

Auditions pour la stratégie gouvernementale sur le numérique inclusif

Le 20 février 2018, l'Union nationale des PIMMS et le PIMMS de Melun ont représenté le réseau des PIMMS lors des auditions pour la stratégie gouvernementale sur le numérique inclusif. Nous sommes intervenus dans les deux groupes de travail suivants : « Atteindre les publics cibles » et « Structurer l'offre de médiation et de formation ».

Médiation sociale et dématérialisation

L'Union nationale des PIMMS a mandaté WeTechCare pour accompagner le réseau des PIMMS dans sa réflexion sur le positionnement des PIMMS face au numérique. Cette démarche a permis d'obtenir un état de lieux des actions des PIMMS sur le numérique, les interrogations, les difficultés et les ambitions portées par le réseau. Un groupe de travail regroupant toutes les parties prenantes des PIMMS a été constitué pour agir sur le sujet et permettre au réseau d'intégrer les questions numériques. WeTechCare dont la mission est de faire du numérique une chance pour les publics en difficulté, est l'acteur qui a été privilégié pour animer l'ensemble des travaux et aider à la production d'un outil pratique pour chacun des PIMMS : le guide de l'aidant numérique.

Rencontre avec le Secrétariat d'Etat au Numérique

Le 29 mars, l'Union Nationale des PIMMS rencontrait Yolaine Proult, Conseillère innovation publique et inclusion numérique auprès de Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat au Numérique. Aux côtés de France Médiation, l'Union nationale des PIMMS a porté la plus-value de la médiation sociale en faveur de l'inclusion numérique et a présenté l'action des PIMMS dans ce sens. Le Secrétariat d'Etat au Numérique travaille en étroite collaboration avec le CGET pour imaginer demain sur les territoires des lieux « totem » autour du numérique « impulsor de cohésion sociale sur les territoires et de culture numérique » pouvant s'appuyer sur les Maisons de services au public. La réflexion se poursuit, pour faire le lien avec notre réseau et identifier/valoriser les actions qui s'inscrivent dans cette dynamique.

La montée en puissance du numérique dans le réseau des PIMMS

Journée nationale « Cohésion sociale et numérique »

Le 16 mai 2018, la Direction générale de la cohésion sociale, l'Agence du Numérique et l'UNCASS ont organisé une journée nationale « Cohésion sociale et numérique ». Le réseau des PIMMS s'est mobilisé autour des 2 grands temps : une plénière consacrée aux défis et enjeux du numérique dans les politiques de cohésion sociale et un retour sur l'expérimentation du coffre-fort numérique. Des ateliers sur « Les articulations entre médiation numérique et travail social pour un meilleur service aux personnes ».

APTIC

Une rencontre a eu lieu à Paris le 30 mai 2018 entre APTIC et l'Union nationale des PIMMS, suivie ensuite par de nombreux échanges afin de circonscrire le périmètre d'intervention des PIMMS dans le dispositif proposé. Une convention cadre est en cours de rédaction pour accompagner les PIMMS pour leur propre référencement « APTIC ». Objectif 2019, inscrire les PIMMS dans le dispositif APTIC.

MEDNUM

L'Union nationale des PIMMS a entamé les démarches auprès de la coopérative Mednum – Médiation Numérique – pour en devenir sociétaire et être un acteur identifié de l'inclusion numérique à travers la médiation sociale numérique dans les PIMMS.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018

Journée nationale du 20 juin 2018

Le 20 juin 2018 se tenait la journée nationale « Révolution digitale et services publics : l'action collective pour un numérique inclusif » organisée par l'Union Nationale des PIMMS dans les locaux de VEOLIA à Aubervilliers.

Cet évènement, en présence de Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat au Numérique, a réuni plus de 200 participants : experts, institutionnels, représentants des grandes entreprises et opérateurs de services publics, acteurs de la médiation sociale pour rappeler la nécessité d'une approche collective fédératrice réunissant les acteurs publics, privés et associatifs au bénéfice d'un accès pour tous au numérique et par là aux droits et aux services n'excluant personne.

La matinée s'est déroulée autour de quatre temps forts initiés à la suite du discours d'ouverture d'Antoine Frérot, Président Directeur Général de Veolia. Mahjoubi, Secrétaire d'Etat au Numérique est ensuite intervenu sur le rôle de l'Etat.

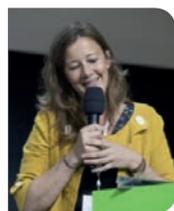


Un échange croisé sur les enjeux de l'inclusion numérique porté par Olivier Grunberg, Président de l'Union nationale des PIMMS, Secrétaire Général - Veolia Eau France et Philippe Monloubou, Président du Directoire - Enedis



Une première table ronde faisant intervenir des représentants de l'Etat, des opérateurs de services illustrant la dynamique collective en faveur de l'inclusion numérique et la rencontre d'intérêts communs, avec : Frédéric Dittmar, Payboost ; Mouna Aoun, La Banque Postale ; Benoit Lemozit, DDCT - CGET ; Karine Meininger, Pôle Emploi.

Une seconde table ronde valorisant la médiation sociale au cœur de la dynamique collective d'inclusion numérique à travers le regard d'experts et d'acteurs de la médiation sociale, avec : Roxane Martin, WeTechCare ; Katia Foucaud, PIMMS Poitiers ; Guillaume Lahoz, PIMMS Melun ; Agathe Cousin, France Médiation.



Les échanges de la journée se sont conclus par une séquence innovation sociale, de remise des prix du challenge 3 Dimensions PIMMS, présidée par Oriane Ledroit, Directrice du pôle Société Numérique - Agence du numérique.

Pour répondre à cette double ambition, un challenge 3D a été lancé en 2018. Neuf PIMMS ont concouru cette année, avec 14 actions déposées. Renouvelé annuellement, il est un levier de capitalisation, de duplication et de valorisation des bonnes pratiques au sein du réseau, sur chacune des 3 dimensions.



Parier sur le collectif et l'humain pour ne laisser personne de côté

En clôture de cette journée, Olivier Grunberg, Président de l'Union nationale des PIMMS, a rappelé l'importance du collectif et de l'humain – Extraits du discours



« A l'heure où l'efficacité des aides sociales est interrogée, et où tout service est accessible en un clic, il est urgent d'investir dans le numérique pour tous. Au-delà des infrastructures et de l'équipement individuel, cette urgence doit aussi concerner l'accompagnement de ceux qui ont besoin d'un petit « coup de main » pour les aider à cliquer. Innover pour des services articulant gestion de données et inclusion des plus isolés, voilà le défi auxquels les services publics doivent répondre. L'Etat et les opérateurs se modernisent, les acteurs de terrain sont prêts. Parions sur une dynamique nationale collective qui redonne à l'humain sa part nécessaire pour un numérique au service de chacun. »

Le Numérique en commun[s] : NE(c)

Numérique en commun[s], les 13 et 14 septembre 2018 à Nantes : les rencontres nationales de la médiation numérique ont eu lieu à Nantes pour les acteurs de la médiation et des cultures numériques et ont proposé durant deux jours des parcours thématiques, ateliers, masterclass, prototypes et conférences. L'objectif commun a été de partager des approches innovantes, soutenables et durables des cultures numériques et de croiser les expériences au service des transitions. L'Union nationale des PIMMS ainsi que des PIMMS étaient présents.

1ères assises de la Cohésion Numérique et Territoriale

A l'heure où, selon le Baromètre du Numérique 2017, 52% des Français continuent d'être touchés par l'exclusion numérique, ces assises entendent réunir acteurs publics, associations et entreprises pour tenter de résoudre les paradoxes d'un numérique « inclusif » jusqu'à l'injonction, nécessité autant que risque pour la culture démocratique.

L'Union nationale des PIMMS a été invitée le 5 décembre 2018 à s'exprimer lors des 1ères assises de la Cohésion Numérique et Territoriale ce qui prouve sa légitimité et sa reconnaissance comme acteur national pour la lutte contre les exclusions numériques et territoriales. Organisées à Paris, ces assises se sont tenues sous le parrainage de Julien Denormandie, Ministre auprès du Ministre de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités territoriales chargé de la Ville et du Logement. L'Union nationale des PIMMS a notamment présenté la transformation numérique de ses missions et mis en avant le parcours d'inclusion numérique suivi dans chaque PIMMS. Il est le fruit d'une concertation lancée avec WeTechCare, les PIMMS et leurs parties prenantes pour répondre aux attentes des habitants. Dans ce parcours d'inclusion numérique, 4 grandes étapes ont été identifiées pour être certain d'apporter la ou les bonnes réponses aux habitants qui sollicitent les PIMMS : la sensibilisation de l'utilisateur, les besoins d'évaluer son niveau d'autonomie numérique, l'orientation vers une solution d'accompagnement, et pour finir l'accompagnement pour transmettre des compétences numériques.

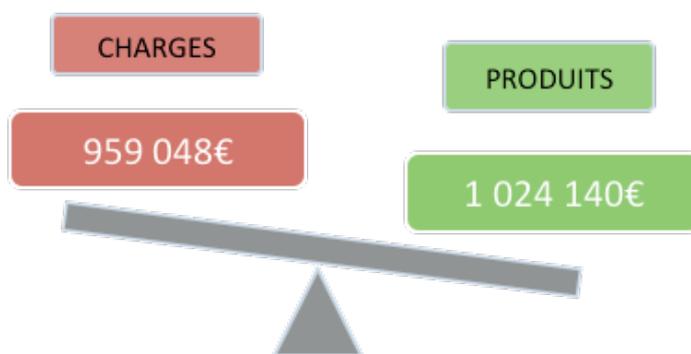
1ères Assises de la
Cohésion
Numérique
et Territoriale

"Le numérique au service de la cohésion territoriale"

Mercredi 5 décembre 2018
Maison de la Chimie, Paris

BILAN FINANCIER 2018

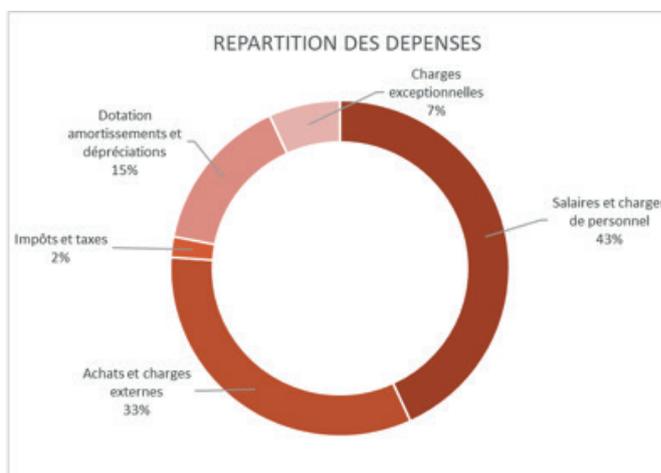
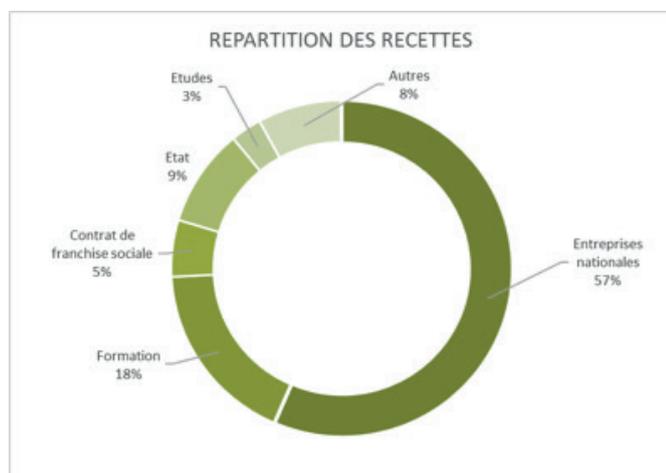
Pour l'exercice 2018, le résultat net comptable est excédentaire de **65 092 €** pour un budget global réalisé de **1 024 140 €**.



La gestion financière extrêmement rigoureuse de l'Union nationale des PIMMS a été reconduite pour la troisième année afin de rétablir durablement les comptes de l'association qui avait enregistré trois années déficitaires (2013-2015). Les évolutions sont suivies avec une grande attention tant au niveau des recettes que des dépenses.

Pour mener à bien cet objectif, il a été nécessaire de poursuivre la réduction de la charge fixe et de favoriser la charge variable. Les départs de salariés ont amené à modifier l'organisation de l'Union en intégrant de nouvelles compétences en interne et sur le réseau pour une plus grande efficacité. L'organisme de formation présente un résultat bien supérieur aux prévisions ce qui confirme les choix faits pour favoriser le développement de cette activité.

32



Le bilan au 31 décembre 2018 présente des fonds associatifs en augmentation par rapport à l'année 2017 (372 548 €) qui s'élèvent désormais à **437 641 €**. Les immobilisations sont de **10 675 €** nettes.

Les créances clients sont de **100 101 €** (hors clients douteux). Les clients douteux s'élèvent à **75 456 €** et sont provisionnés à hauteur de **52 887 €**.

Présentation du concept PIMMS

La médiation sociale, au cœur de l'intervention des PIMMS pour favoriser l'accès aux droits et aux services

PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

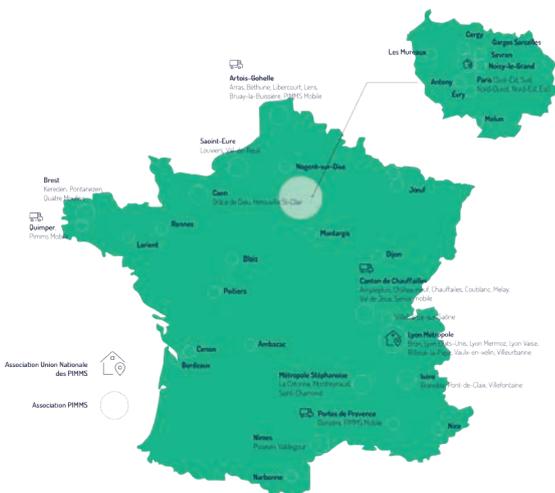
Les PIMMS sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Fruits d'une volonté partagée entre l'Etat, les collectivités et les entreprises partenaires, 66 PIMMS ont vu le jour de 1995 à 2018 au service des habitants et des problématiques locales apportant une contribution à l'aménagement du territoire. Sous format associatif, les PIMMS sont des lieux de proximité et de solidarité au sein desquels les médiateurs, professionnels du lien social, aident les citoyens pour un meilleur accès aux services publics. Les PIMMS, dont la médiation est au cœur de leur intervention, créent un lien sans cesse renouvelé entre les habitants et les services publics pour s'adapter aux évolutions des besoins et des usages des services publics.

Accompagner vers l'emploi durable et qualifié les salariés médiateurs des PIMMS

Forts d'une expérience de 25 ans, les PIMMS s'inscrivent dans une démarche de professionnalisation de leurs salariés médiateurs pour les accompagner vers l'emploi durable et qualifié (parcours de formation, tutorat,...).

Une Union nationale pour fédérer le réseau des PIMMS

Créée en 1998, l'Union nationale des PIMMS, tête de réseau, est propriétaire de la marque PIMMS liée par un contrat de franchise sociale. Garantir pour le territoire une bonne déclinaison du concept PIMMS, diffuser les outils du réseau, capitaliser les bonnes pratiques, promouvoir la marque PIMMS, former et professionnaliser les salariés des PIMMS tels sont les grands champs d'intervention de l'Union nationale des PIMMS.



66 points d'accueil en territoires urbains (QPV) et ruraux, portés par **35** associations.

Les entreprises partenaires de l'Union nationale des PIMMS

Avec l'Union nationale des PIMMS, les bénéfices pour les entreprises partenaires sont grands : déployer une offre de services dans les PIMMS, rejoindre un groupe de partenaires nationaux engagés, s'appuyer sur l'ingénierie du réseau, être présent dans les espaces de concertation et d'échanges inter-partenaires et participer à la gouvernance et aux réflexions stratégiques. Avec l'Union nationale des PIMMS, la proximité client est renforcée pour les entreprises partenaires : une présence sur le territoire avec une offre adaptée, un retour économique directement lié aux actions réalisées, une amélioration de la relation client et une participation aux politiques publiques de développement territorial. Le partenariat est sécurisé à travers un réseau national solide, une convention qui détermine précisément les attendus et un plan d'action précis, structuré et évalué.

10 partenaires nationaux du réseau des PIMMS :



Avec le soutien de :

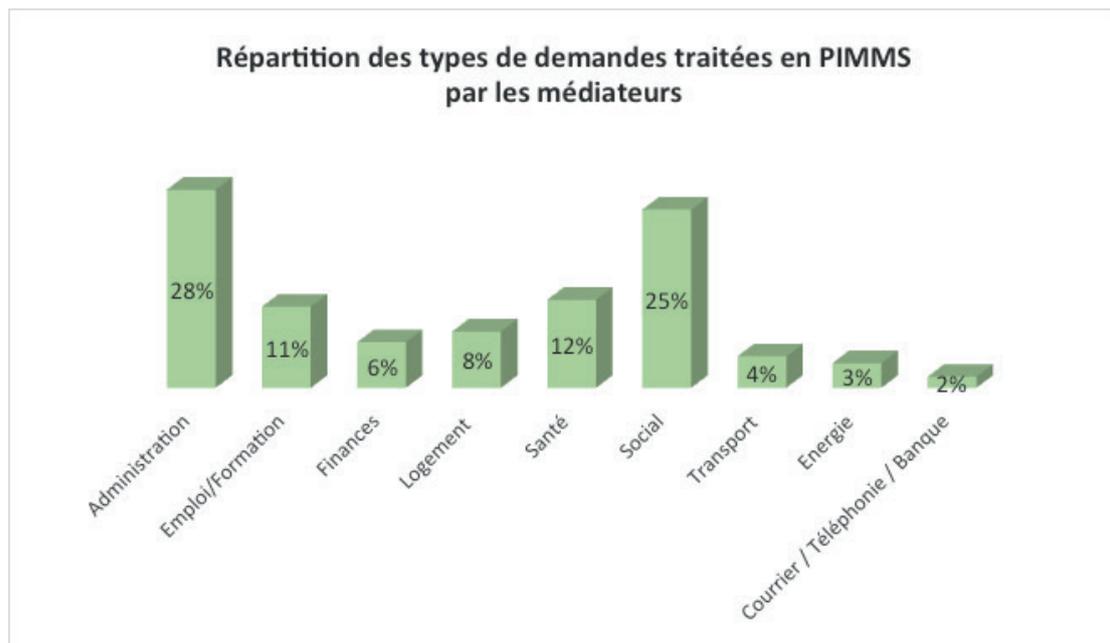


Le PIMMS : outil de proximité favorisant l'accès aux services publics

L'activité des points d'accueil – l'accueil sur le flux

653 905 personnes accueillies dans les PIMMS en 2018.

Pour **1 829 881** motifs traités par les médiateurs soit en moyenne 1 personne pour 2,5 motifs d'accueil.



26% des motifs traités relèvent de l'information/conseil de premier niveau (accès aux droits, fonctionnement d'un service, modalités d'accès dématérialisées, orientation...).

63% des motifs traités ont nécessité une médiation (facilitation administrative et numérique, médiation financière, prévention sensibilisation...).

14% des motifs sont liés aux services de proximité proposés par les PIMMS en lien avec ses partenaires entreprises (rechargement abonnement transport, vente de titres, timbres, dépôt de colis...).

Les ateliers collectifs supports de la médiation sociale

Animés par les médiateurs, ils offrent l'opportunité de mobiliser des usagers en collectif pour délivrer des messages de sensibilisation ou de prévention (maîtrise de la consommation d'énergie, prévention santé...), ou être des vecteurs d'apprentissage autour de l'accès aux services publics (apprendre à réaliser ses démarches en ligne, gérer ses papiers administratifs...).

18 234 personnes ont participé à des ateliers collectifs animés par les PIMMS en 2018

968 ateliers ont été proposés dans les PIMMS en 2018

Le PIMMS : outil de proximité favorisant l'accès aux services publics

Les actions ciblées pour un ou plusieurs partenaires

Il s'agit là d'une démarche pro-active des PIMMS sur des actions ciblées identifiées avec leurs partenaires, afin de mettre en place une action de médiation, délivrer des messages d'information et/ou de sensibilisation auprès des publics.

Ces actions par téléphone, chez le partenaire ou au domicile des personnes associent très souvent plusieurs partenaires et/ou acteurs du territoire.

943 649 contacts initiés par les PIMMS (par téléphone, hors les murs, chez un partenaire, à bord des transports ou au domicile des usagers)

90% des contacts initiés ont permis d'aboutir à la mise en œuvre d'une action de médiation, d'information et/ou de sensibilisation pour le compte d'un partenaire du PIMMS auprès de ses usagers.

Le PIMMS : facteur d'inclusion dans l'accès aux services

Qui sont les personnes qui fréquentent les PIMMS ?



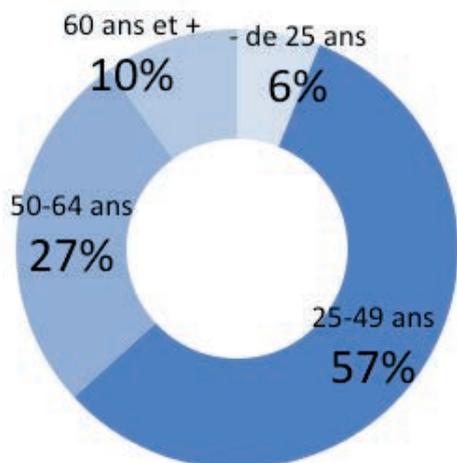
53% femmes



47% hommes

22% des personnes fréquentant les PIMMS une ou plusieurs difficultés d'expression en langue française (ne sait pas lire/écrire/parler).

Répartition par classes d'âges



Territoires d'implantation

32 associations PIMMS implantées en milieu urbain à forte ou moyenne densité au sein ou à proximité d'un quartier prioritaire de la politique de la ville.

3 associations PIMMS implantées dans des territoires de petites unités urbaines ou à dominante rurale.

Ouverts à tous, les PIMMS de ces territoires contribuent à recréer du lien entre les habitants et les services publics lorsque des difficultés souvent cumulatives (barrière de la langue, freins psychologiques, culturels, fragilité économique, précarité, isolement...) freinent l'accès aux services publics et aux droits.

Les PIMMS ont développé plusieurs formes de présence sur les territoires pour une plus grande proximité avec les publics : permanences, PIMMS mobiles, visites à domicile, appels téléphoniques,...

L'accompagnement professionnel des médiateurs

Le profil général des salariés du réseau des PIMMS



450 salariés PIMMS dont 399 médiateurs sociaux soit **354 équivalents temps plein (ETP)**

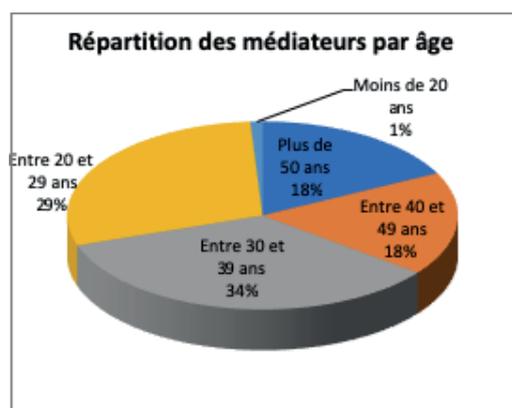
En 2018, les salariés des PIMMS continuent d'être en grande majorité des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.



70% de femmes et 30% d'hommes

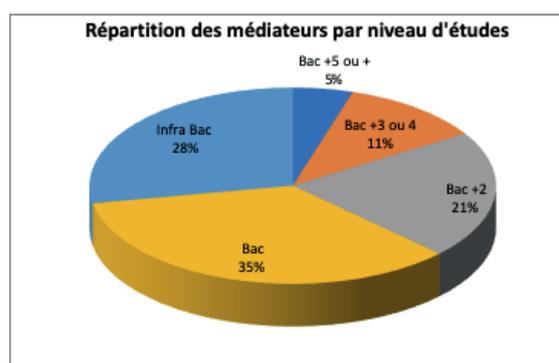
Répartition des salariés par âge

Parmi les médiateurs, 30% sont âgés de 18 à 29 ans.
34% des médiateurs âgés de 30 à 39 ans.
Les autres catégories sont stables



Répartition des salariés par niveau d'études

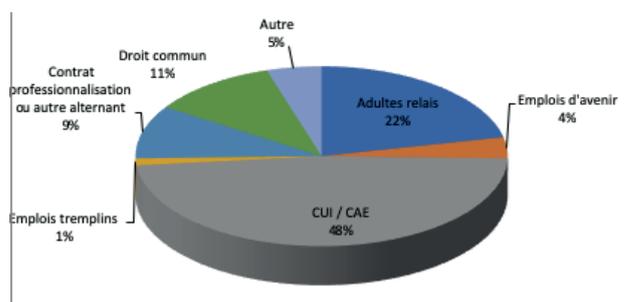
63% des médiateurs ont un niveau inférieur ou équivalent au baccalauréat. 39% habitent dans un quartier prioritaire.



Les PIMMS et leur mission de tremplin professionnel

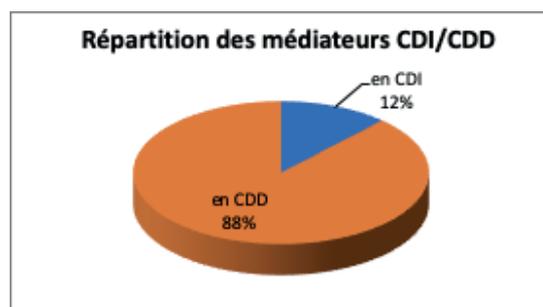
L'année 2018 a été marquée par la montée en charge progressive des Parcours Emploi Compétences : suivi des salariés, évaluation des compétences, construction d'un projet professionnel.

Répartition des médiateurs par type de contrat



Répartition des médiateurs par temps de travail

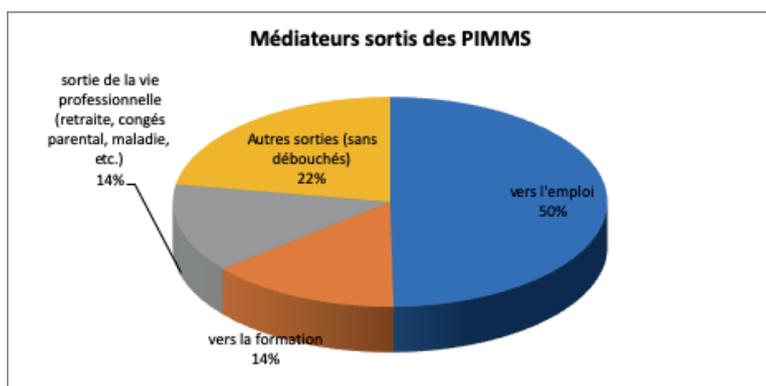
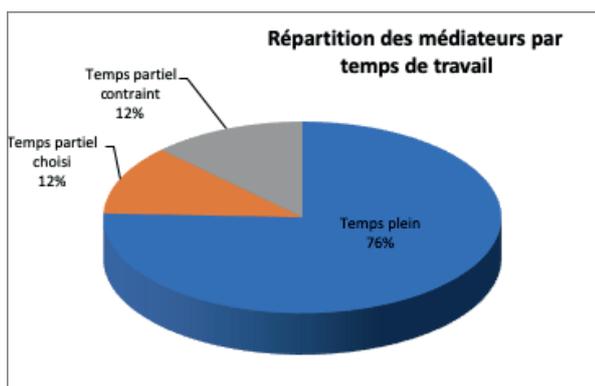
Dans leur mission de tremplin professionnel, les PIMMS ont prioritairement recours aux contrats aidés : 88% sont en CDD
76% des médiateurs travaillent à temps plein.
14% du temps de travail effectif des médiateurs a été consacré à la formation



L'accompagnement professionnel des médiateurs

Médiateurs sortis des PIMMS

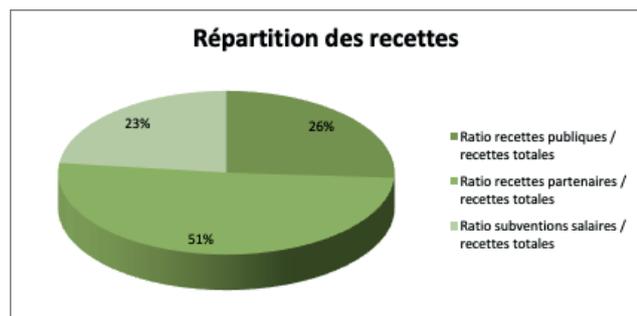
201 médiateurs, soit 40 sorties de plus qu'en 2017, ont quitté le dispositif PIMMS en 2018 avec un taux de sorties positives de **64%** (vers emploi ou vers une formation qualifiante).



Le modèle économique des PIMMS

L'équilibre budgétaire entre financeurs publics et financeurs privés est maintenu. Soulignons une hausse des recettes partenaires, notamment liée à l'arrivée de Malakoff Médéric.

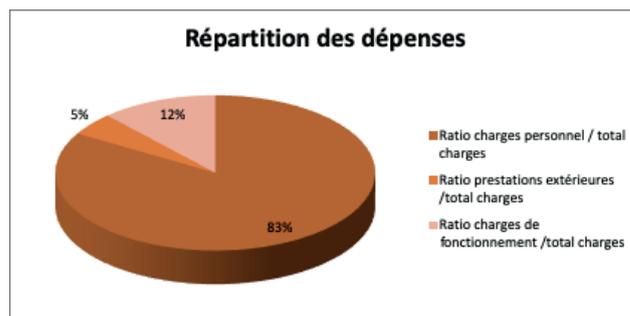
Répartition des recettes



Au sein des recettes partenaires (51%) sont identifiés EDF, ENGIE, ENEDIS, KEOLIS, LA POSTE, MALAKOFF MEDERIC HUMANIS, SNCF, SUEZ, VEOLIA.

Les recettes publiques (+ 3 points par rapport à 2017) regroupent les financements des collectivités (communes, départements, intercommunalités, régions..) et de l'Etat (fonds MSAP, subventions politique de la ville).

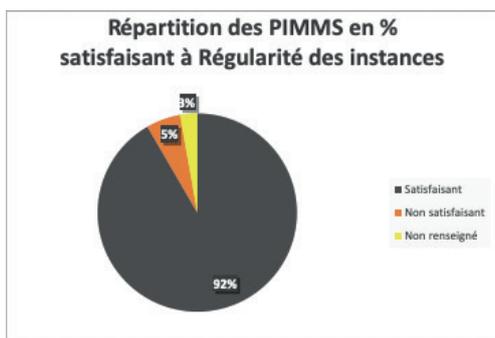
Répartition des dépenses



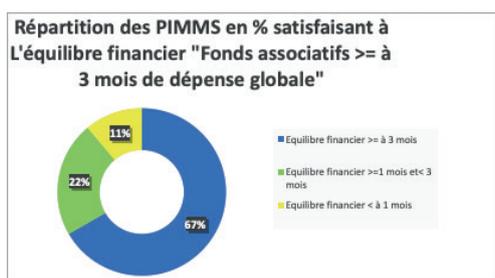
A l'instar de 2017, les charges de personnel représentent 83% des dépenses dans les PIMMS. Les charges de fonctionnement recouvrent les achats de fournitures, fluides matériels, loyers. Les 5% représentent les prestataires extérieurs (cabinets comptables, maintenance, sous-traitance, frais de formation, impôts, autres taxes,...).

PILOTAGE DU RESEAU : les 8 indicateurs intégrés à l'outil de données économiques et sociales à partir de 2019

L'outil de données économiques et sociales a été développé dans un souci de partage et de transparence entre l'Union et le réseau. Les 8 indicateurs de l'outil de données économiques et sociales reprennent des données concernant la finance, l'activité, et la gouvernance du PIMMS. L'outil permettra ainsi à l'Union et à chaque PIMMS de piloter son activité. En effet, une déclinaison locale est prévue pour ces 8 indicateurs permettant à chacun de se positionner vis-à-vis du réseau et de suivre sa progression.

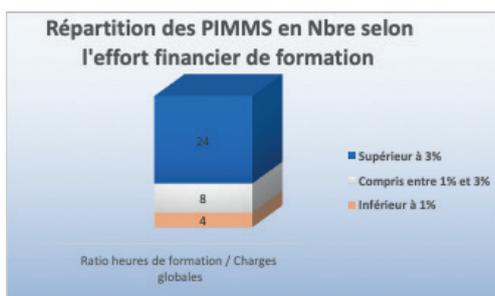


Cet indicateur 1/8 est alimenté en répondant à la question « Le président, le trésorier, le secrétaire sont-ils présents au CA de validation, à l'AG de clôture des comptes et au CA d'orientation ? » (onglet gouvernance)



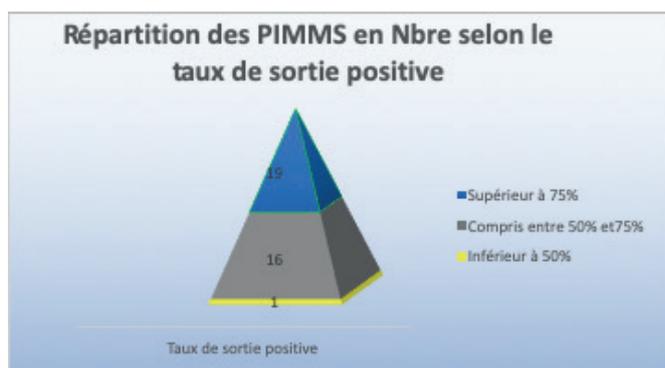
Cet indicateur 2/8 est alimenté en indiquant le montant des fonds associatifs (onglet données financières).

L'équilibre financier = fonds associatifs > aux charges annuelles/4

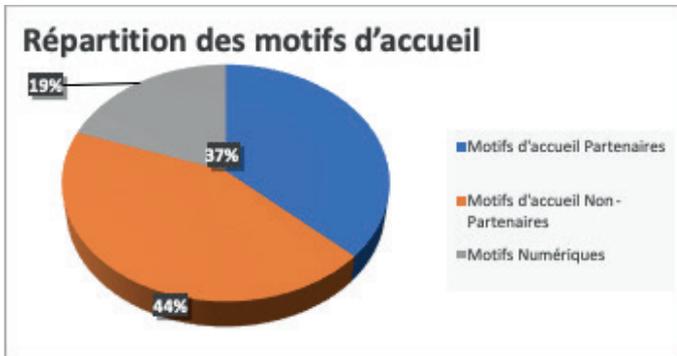


Cet indicateur 3/8 est alimenté en indiquant le montant des frais de formation. (onglet données financières)

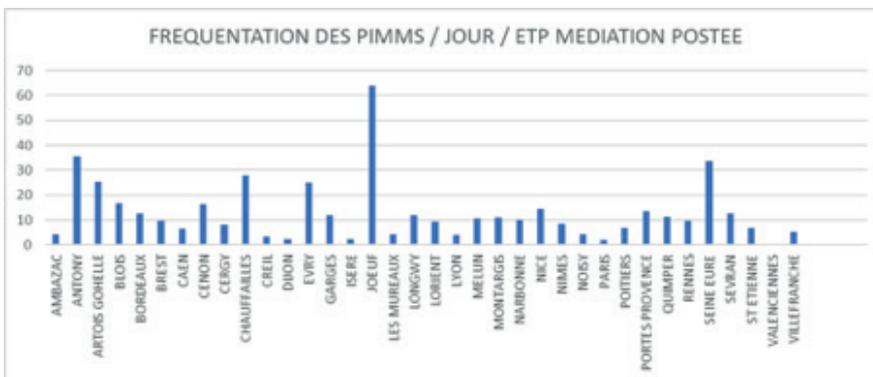
Cet indicateur 4/8 est alimenté en répondant au pavé « nombre de sorties de médiateurs au 31/12 et motifs. (onglet données sociales).



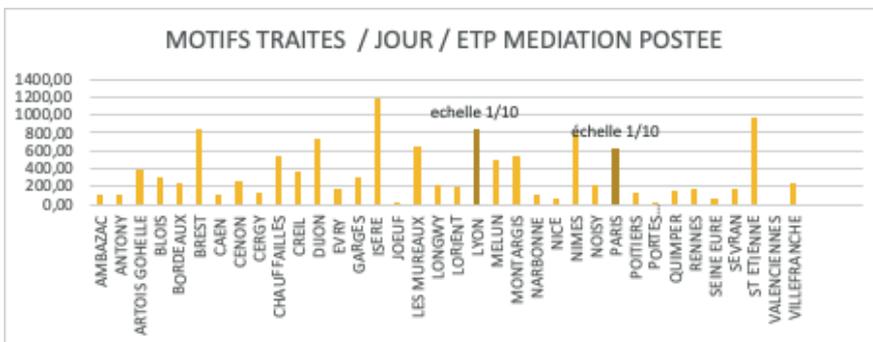
Pilotage du réseau : les 8 indicateurs intégrés dans l'outil de données économiques et sociales à partir de 2019



Cet indicateur 5/8 est alimenté en répondant à la question « Le président, le trésorier, le SG sont-ils présents au CA de validation, à l'AG de clôture des comptes et au CA d'orientation ? (onglet gouvernance)

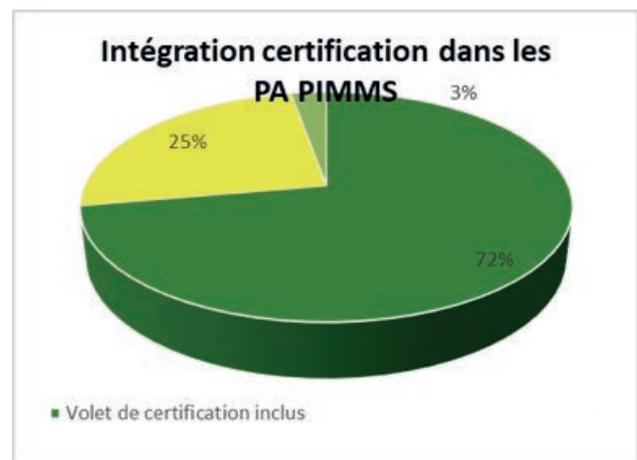


Cet indicateur 6a/8 est alimenté par « Moyenne journalière de fréquentation en Nbre de personnes/an (KeepPlace Union) permettant de calculer le ratio de taux de fréquentation journalière par ETP médiation postée.



Cet indicateur 6b/8 précise la moyenne journalière de motifs traités en PIMMS/an (KeepPlace Union) permettant de calculer ratio de taux de motifs traités par ETP médiation postée.

Cet indicateur 7/8 est alimenté en répondant à la première des questions posées sur la mise en œuvre de la certification réseau, notamment sur l'intégration du volet certification réseau dans le projet stratégique du PIMMS.



Le Portail Multi-Services : outil au service des partenaires

Total de clics (tous partenaires confondus)

64 416 clics

Total durée de l'accompagnement

170 176 minutes

Temps moyen de l'accompagnement

1 215 minutes

Total clics partenaires

9 501 dont 2 772 clics accompagnés et 6 729 clics non-accompagnés

Total clics partenaires MSAP

31 835 dont 9 074 clics accompagnés et 22 761 clics non-accompagnés

En 2018, tous les ordinateurs installés dans les espaces numériques des PIMMS ont été équipés du Portail Multiservices de l'Union nationale des PIMMS. Ce Portail numérique consiste en l'identification de tous les partenaires du PIMMS sur une même application en ligne (web) afin d'identifier les passages sur leur site internet.

L'application permet de comptabiliser le nombre de clics pour chaque partenaire mais aussi le temps passé et s'il a été nécessaire de mettre en place un accompagnement ou non avec un médiateur.

L'année 2018 a été une année test, avec une mise en route du dispositif en cours d'année et de nombreux dysfonctionnements techniques et humains qui n'ont pas permis de tracer l'intégralité des connexions sur les sites partenaires.

Néanmoins, nous avons une première approche de l'usage du numérique dans les PIMMS. L'application fera l'objet d'évolutions en 2019 pour des PIMMS qui en ont désormais un usage régulier et intégré dans l'accompagnement des publics.

Union Nationale des PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

Siège social

Immeuble Le Gréement
2 Place André Latarjet
69008 LYON
04 72 69 03 99
union.nationale@pimms.org

Antenne Parisienne

Gare de Reuilly
181 Avenue Daumesnil
75012 PARIS
01 46 07 46 56
union.nationale@pimms.org

Retrouvez-nous sur les réseaux
Twitter et Instagram :

Union nationale des PIMMS
@UNPIMMS
www.pimms.org

