Union Nationale des
PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019

SOMMAIRE

1. RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT — Page 5

2. CONCEPT PIMMS & CHIFFRES 2019 — Pages 6-7

3. UNION NATIONALE DES PIMMS — Pages 11-15

Rôle et missions
Gouvernance
Présentation de l'équipe opérationnelle
Stratégie, grands chantiers et enjeux

4. L'ORGANISME DE FORMATION — Pages 19-22

Chiffres clés 2019
Formations médiateurs et encadrants
Une équipe de formateurs « expert réseau »
Une expertise formation au service de nos partenaires

5. BILAN D'ACTIVITÉS — Pages 26-38

Médiation sociale
Relations avec l'Etat - labels
Numérique
Communication
Partenariats
Formation

6. LE RÉSEAU DES PIMMS — Pages 42-62

Ressources humaines et tremplin professionnel
Présentation des associations PIMMS

7. BILAN FINANCIER 2019 — Pages 64-65

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT

Jean-François VAQUIERI
Président de l'Union nationale des PIMMS

En juin 2019, ENEDIS a succédé à VEOLIA après 3 années à la présidence de l'Union nationale des PIMMS.

Je voudrais souligner la qualité et l'engagement de VEOLIA et tout particulièrement celle d'Olivier GRUNBERG, président sortant, et celle des équipes de direction de l'Union et des PIMMS, qui ont permis d'insuffler de nouvelles dynamiques partenariales et de sécuriser le fonctionnement de l'activité des PIMMS. À mon tour, vous pouvez compter sur mon engagement et ma mobilisation aux côtés des équipes de l'Union pour faire vivre nos valeurs d'innovation et de solidarité. En quelques mois, j'ai pu apprécier que ce qui anime la communauté des PIMMS va bien au-delà de la « feuille de route » d'acteurs engagés de la médiation sociale de proximité.

Les PIMMS, c'est tout à la fois une passion, une disponibilité et une exemplarité, portée unanimement par les femmes et les hommes qui forment ce réseau associatif innovant.

1. Un projet associatif ancré dans les territoires

2019 a concentré nos efforts sur notre projet collectif à caractère social. Le réseau des PIMMS s'est doté d'une stratégie nationale et de 35 déclinaisons locales pour chacun des PIMMS. Ce sont ici des bases solides sur lesquelles nous avons pu nous appuyer pour intégrer les évolutions de notre société et permettre à la médiation sociale d'avoir toute sa place dans les dispositifs de service public de proximité. La capacité d'adaptation et d'innovation des PIMMS aux évolutions de notre société nous place à l'avant-garde d'une médiation sociale, qui a su s'enrichir d'une dimension numérique.
Je suis convaincu que la clé de la réussite des PIMMS réside ici, dans cette priorité réaffirmée à l'accompagnement humain. Notre mission, accompagner les publics les plus fragiles dans l'accès aux droits et aux services, n'en paraît que plus urgente. Nos fondamentaux de la médiation sociale, enrichis de la sphère du numérique et de nouvelles dynamiques partenariales sont nos atouts. Ce socle signe la valeur-ajoutée du PIMMS dans le paysage de la médiation et nous sommes reconnus comme tels par nos partenaires, publics ou privés.

2. L'accélération de la numérisation des services

2019 a réaffirmé la place du numérique notamment à travers la journée nationale du 20 juin qui fait de la numérisation des services une normalité sur laquelle les PIMMS sont en parfaite connaissance et compétence : nous œuvrons pour un numérique intégré en développant un savoir-faire en médiation sociale numérique. Pour atteindre pleinement cet objectif, nous avons repensé nos parcours de formation pour les adapter à ces nouvelles exigences.

4. Une reconnaissance qualité de la médiation sociale

2019 a apporté pour l'ensemble du réseau des PIMMS la certification à la norme XP X60-600 de la Médiation sociale. C'est une très belle reconnaissance qualité délivrée aux PIMMS et je les félicite vivement. Ce sont des années de travail qui ont été ainsi récompensées. Ce succès est aussi le résultat d'un collectif qui a su s'organiser pour travailler différemment et gagner en efficacité. Cet enjeu s'est très vite imposé comme une nécessité pour l'avenir des PIMMS. Une animation nationale est désormais en place associant tous les correspondants qualité des PIMMS et l'Union nationale des PIMMS pour maintenir ce niveau d'exigence.

3. Un changement d'échelle des PIMMS

2019 a centré nos priorités de développement en partant de l'existant c'est-à-dire en accompagnant les PIMMS à rayonner davantage sur leur territoire. L'existence de sites principaux doit demeurer mais les PIMMS ont compris tout l'intérêt d'aller dans les périphéries et de proposer leurs services sous des formats différents : ainsi des PIMMS ont pu prendre une dimension départementale voire semi-régionale, d'autres interviennent au niveau d'une agglomération ou d'une métropole et une quinzaine de permanences PAND@ ont été déployées.

5. Les PIMMS, des experts de la médiation sociale dans les PIMMS

2019 a vu s'imposer un nouveau label France Services qui succède au label Maison de services au public (MSAP). 40 PIMMS sont déjà labellisés France Services. Nous allons poursuivre nos démarches et accompagnements pour permettre la reconnaissance de nouveaux PIMMS et nous imposer durablement parmi les structures reconnues par l'Etat comme délivrant un service de qualité.
Notre organisme de formation a su refondre l'ensemble de ses parcours et en créer de nouveaux sur du multi-formats afin de permettre à tous les médiateurs d'être formés et de consolider leurs compétences. En 2019, il y a eu 470 médiateurs formés. Nos résultats dans le cadre de notre mission de tremplin professionnel traduisent déjà cette montée en puissance avec 228 sorties positives.

6. Renforcement de l'identité des PIMMS

En 2019, nous nous sommes questionnés sur notre identité et avons lancé une grande réflexion sur notre stratégie de marque. Nous avons initié avec le réseau national et l'expertise d'une agence de communication les travaux qui doivent nous permettre d'imaginer une nouvelle identité visuelle qui intégrera les évolutions d'un concept et d'un modèle économique et social. L'Union a renforcé ces ressources pour répondre à un enjeu de communication fort tant au national qu'auprès des PIMMS.

> **Ensemble, réussissons la transformation en profondeur de notre modèle.**

Au moment de la rédaction du présent rapport, nous vivons une crise sanitaire sans précédent qui confirme l'urgence des transformations en profondeur que nous avons initiées et qui doivent s'inscrire dans nos priorités : repenser nos accueils physiques, accompagner nos médiateurs dans des environnements nouveaux, traduire durablement la numérisation des services dans toutes ses dimensions (accueil, accompagnement et médiation sociale), adapter et diversifier nos outils pour répondre aux nouveaux usages, intégrer davantage les acteurs publics les entreprises et les autres réseaux de la médiation sociale pour se développer autrement en renforçant notre mission d'intérêt général.

LA MINUTE PIMMS

Découvrez en 1min30, le concept PIMMS, son fonctionnement ainsi que ses différentes missions au service de l'Etat, des collectivités et des entreprises partenaires avec qui le PIMMS noue un lien fort sur son territoire.
Regarder la vidéo

CONCEPT PIMMS & CHIFFRES 2019

Depuis le 29 décembre 2019, le réseau national des PIMMS est certifié norme XP X60-600 à la Médiation sociale.

CONCEPT PIMMS

FACILITER L'ACCÈS DES POPULATIONS AUX SERVICES PUBLICS ET AUX DROITS SOCIAUX

Généraliste sur son territoire, le PIMMS développe une activité multiservices. Cette offre est caractérisée par l'égalité de traitement et d'accès de chacun aux services et droits propres à chaque situation. Ainsi, le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, facilitant la compréhension, en complétant l'offre de services de ses partenaires et en proposant des services de type généraliste (information de premier niveau, mise en rapport avec le bon interlocuteur) :

- Il **informe** sur le fonctionnement et l'offre des services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences ...)
- Il **explique** les modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...
- Il **conseille** sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie,...
- Il **oriente** vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)
- Il **accompagne** toutes les démarches de la vie quotidienne
- En **médiateur social**, il **prévient** et aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne
- Il **offre un accès à Internet** et **accompagne dans l'utilisation des services publics distants** via les portails numériques des opérateurs de services
- Il peut **proposer à la vente des produits de base des entreprises partenaires** : timbres, tickets de transports en commun, billets de train...

Pour proposer cette offre de services, le PIMMS travaille en lien avec les acteurs en place tout en participant au développement de son territoire d'implantation.

CRÉER DES EMPLOIS ET DES PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION VERS L'EMPLOI DURABLE ET QUALIFIÉ

Depuis son origine, le dispositif PIMMS a pour vocation de créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour ses salariés. Ainsi, les médiateurs sociaux des PIMMS :

- Se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne et plus particulièrement dans l'accueil des publics fragiles,
- Se constituent un portefeuille de compétences : savoir être en milieu professionnel, connaissance des entreprises partenaires...
- Élaborent et concrétisent, avec l'aide de la structure, un projet professionnel les guidant vers l'emploi durable et qualifié.

4 PRINCIPES D'ACTIONS

Partenariat
Organisés sous forme associative, chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics, la Ville et les collectivités locales d'implantation, et l'Etat. Il en résulte un partenariat Public/Privé.

Adaptation au territoire
Le PIMMS développe et met en œuvre une offre et un mode de services (médiation) adaptés aux besoins de sa zone d'implantation, contribuant à en renforcer l'attractivité.

Professionnalisme
Le PIMMS œuvre à la qualité du service rendu par des pratiques professionnelles rigoureuses : formation des Agents médiateurs, information complète et régulière des élus au conseil d'administration, mise en œuvre de procédures de fonctionnement et d'évaluation...

Proximité
Le PIMMS déploie son offre de services via un lieu d'accueil « physique » du public, convivial et ouvert à tous.

EN 2019, LES PIMMS C'EST...

EFFECTIF GLOBAL

406 médiateurs sociaux et autres salariés

80 encadrants

10 entreprises nationales partenaires

Avec le soutien de l'Etat :

95 volontaires en services civiques accueillis

AUTOUR DE 4 MISSIONS : FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS ET AUX DROITS SOCIAUX, PROMOUVOIR LA MOBILITÉ SUR LE TERRITOIRE, FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET MAÎTRISER LES ÉNERGIES, ACCOMPAGNER LE PUBLIC DANS L'UTILISATION DES NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES.

MÉDIATION POSTÉE
ACCUEIL DANS LES PIMMS

625 565 usagers accueillis

MÉDIATION POSTÉE
DEMANDES ACCOMPAGNÉES

1 784 739 demandes accompagnées

MÉDIATION SORTANTE
ESPACE PUBLIC, TRANSPORTS ET À DOMICILE

1 252 766 actes de médiation sociale réalisés

ATELIERS COLLECTIFS
THÉMATIQUES PARTENAIRES

1 337 ateliers collectifs

18 200 participants

TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Pour Enedis, bien informer les clients en difficulté sociale et économique et leur permettre d'accéder plus facilement aux dispositifs d'aide qui leur permettront d'éviter une suspension de la fourniture d'énergie est une priorité. Pour cela, nous construisons des partenariats avec les réseaux associatifs de proximité et de médiation sociale et numérique. Les PIMMS/ France Services sont au cœur de cette approche RSE. Ils sensibilisent à la maîtrise de l'énergie, informent sur les différents prestations d'Enedis et accompagnent les clients en précarité énergétique pour trouver des solutions. Certains PIMMS sont également impliqués dans le déploiement de Linky, contribuant à l'information et à la sensibilisation aux éco-gestes. Les PIMMS s'inscrivent ainsi dans une démarche de co-construction des services publics du territoire et sont de véritables leviers d'innovation. C'est en toute cohérence qu'Enedis fait partie des membres fondateurs des PIMMS.

Sandrine MARTY
Responsable RSE

ENEDIS

TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Veolia s'est engagé auprès des PIMMS dès le début de l'aventure.
Depuis 25 ans, les PIMMS représentent un levier pour une relation sans cesse renouvelée avec nos consommateurs et les territoires en renforçant la proximité, l'accessibilité, et la personnalisation de nos services. Ils le prouvent encore aujourd'hui en développant l'accompagnement aux usages du numérique, essentiel à toute démarche. Les PIMMS illustrent ainsi l'engagement de Veolia pour une société de confiance et de lien.

Jean-Hugues HERMANT
Responsable Marketing

VEOLIA

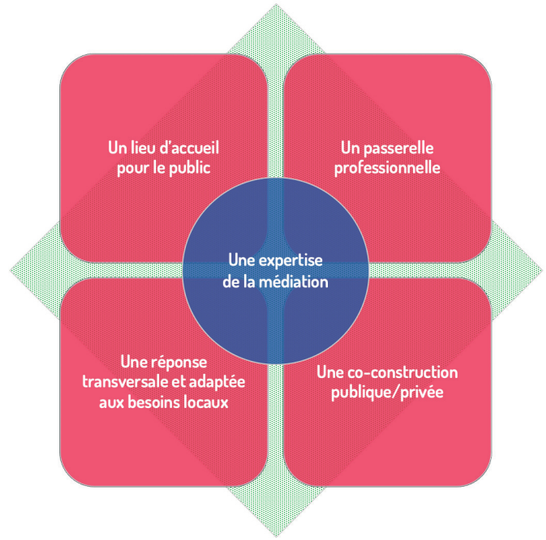
3.

Union nationale des PIMMS

RÔLE ET MISSIONS
UNION NATIONALE 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. Elle intervient auprès de son réseau afin de : garantir sur le territoire une bonne déclinaison du concept PIMMS, diffuser les outils du réseau, promouvoir la marque PIMMS, former et professionnaliser les salariés des PIMMS.

LES 4 GRANDS CHAMPS D'INTERVENTION DE L'UNION NATIONALE DES PIMMS



ANIMATION DU RÉSEAU

L'Union nationale des PIMMS anime l'ensemble du réseau des PIMMS et de ses parties prenantes (PIMMS, entreprises partenaires nationales,...) pour permettre une bonne mise en œuvre de la franchise sociale. Cette animation se traduit par la conception d'outils et de process qualité, par la capitalisation de bonnes pratiques, par un appui permanent auprès de chaque PIMMS pour valoriser les partenariats et répondre à leurs attentes.

SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT

L'Union nationale des PIMMS accompagne le développement de nouveaux PIMMS et d'autres espaces mutualisés de services publics en s'appuyant sur une expertise reconnue. Elle accompagne aussi au sein de son réseau, la déclinaison de ses partenariats nationaux. Elle participe au déploiement de nouveaux services et partenariats publics ou privés au sein des PIMMS.

FORMATION / PROFESSIONNALISATION

L'Union nationale des PIMMS a son propre organisme de formation et contribue ainsi à la professionnalisation des acteurs du service public de proximité et de la médiation sociale tant au sein de son réseau qu'auprès des partenaires et à l'externe.

PROMOTION, REPRÉSENTATION, LOBBYING

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 et devant les 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 grâce à la certification AFNOR de la norme métier à la médiation sociale XP X60 – 600.

LA GOUVERNANCE
UNION NATIONALE DES PIMMS

La gouvernance de l'Union nationale des PIMMS est composée de trois collèges : **les associations** (1), **les partenaires** (2) et **les entreprises** (3). Elle se compose de plusieurs instances représentatives (conseil d'administration), de concertation (conférence des présidents, conseil d'orientation des entreprises, comité éthique) et de gestion courante (bureau des administrateurs).

Soucieuse de conserver un lien fort avec les territoires, la gouvernance de l'Union nationale des PIMMS s'organise en parfaite **complémentarité des gouvernances locales des associations PIMMS**, elles-mêmes composées d'un bureau (entreprises partenaires) et d'un conseil d'administration (partenaires locaux).

	COLLÈGE 1 LES ASSOCIATIONS	COLLÈGE 2 LES PARTENAIRES	COLLÈGE 3 LES ENTREPRISES
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	**35 ASSOCIATIONS** **67 PIMMS** Contrat de franchise sociale	**10 ASSOCIATIONS** Voix consultatives	**10 ENTREPRISES** Convention nationale
CONSEIL D'ADMINISTRATION	**10 REPRÉSENTANTS** Élus en conférence des présidents	**10 AUDITEURS**	**10 REPRÉSENTANTS**
BUREAU	**2 REPRÉSENTANTS** Conférence des présidents		**10 REPRÉSENTANTS** Conseil d'Orientation

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

	REPRÉSENTANTS ASSOCIATIONS PIMMS		ENTREPRISES FONDATRICES ET NATIONALES				
	Associations PIMMS	Représentants	Entreprise	Titulaire	Délégué	Suppléant 1	Suppléant 2
1	PIMMS Artois-Gohelle	Luc DENIS (EDF)	EDF	Fabrice GOURDELLIER	Gérald COTINAUT (Trésorier UNPIMMS)	Pulchérie VAN THUYNE	
2	PIMMS Cergy	Fabrice DOUILLET (ENEDIS)	ENEDIS	Jean-François VAQUIERI (Président UNPIMMS)	Sandrine MARTY (Présidente déléguée UNPIMMS)		
3	PIMMS Lyon-Métropole	Philippe IMBERT (VEOLIA)	ENGIE	Florence MOUREY		Solenn LE MOUEL	
4	PIMMS Melun	Christophe HOIZEY (EDF)	KEOLIS	Jacques DAMAS	Patrizia GATTI-GREGORI	Camille AUDUBERT	
5	PIMMS Métropole Stéphanoise	Augustin MONTOUSSE DU LYON (ENEDIS)	LA BANQUE POSTALE	Pierre DE BUHREN	Vanessa LY	Mélanie PLANCHAND	
6	PIMMS Paris	Thierry EVE (EDF)	LA POSTE	Anne-Laure BOURN	Marie-Jo DUCHESNE	Florence HENRY	Michel DUJARDIN
7	PIMMS Poitiers	Michel CONDET (LA POSTE)	MALAKOFF HUMANIS	Jean-Sébastien TALABOT	Claude GALVEZ		
8	PIMMS Portes de Provence	Jeanine DOPPEL (ENEDIS) en binôme avec Grégory LOBERT (SNCF)	SNCF	Karim ZÉRIBI	Mickaël PICART	Grégory LOBERT	
9	PIMMS Sevran	Françoise BONNIEL (KEOLIS)	SUEZ	Maximilien PELLEGRINI	Philippe LE GREVES	Fabienne BORONAT	Caroline ORJEBIN YOUSFAOUI
10	PIMMS Yvelines	Thierry QUILLIARD (SUEZ)	VEOLIA	Anne DU CREST	Jean-Hugues HERMANT		

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE
UNION NATIONALE DES PIMMS

2019 confirme les choix faits en 2018 avec une équipe entièrement tournée vers le réseau. De nouvelles compétences en communication pour poursuivre les travaux sur la stratégie de communication. Une équipe renforcée en formation pour répondre aux besoins de professionnalisation des médiateurs.

Une animation qui bénéficie pour la 6ème année de la mise à disposition d'une salariée La Poste. Une expertise en qualité pour accompagner les PIMMS vers la certification à la médiation sociale. Une équipe active sur les partenariats et le développement pour une animation de proximité et l'expérimentation de nouvelles formes de développement. Une gestion administrative en soutien auprès du réseau pour faciliter la vie associative des PIMMS.

GOUVERNANCE

Jean-François VAQUIERI
Président
ENEDIS

Sandrine MARTY
Présidente déléguée
ENEDIS

10 entreprises nationales
EDF, ENGIE, ENEDIS, SUEZ, VEOLIA, MALAKOFF HUMANIS, KEOLIS, SNCF, LA POSTE, LA BANQUE POSTALE

Benoît BOURRAT
Directeur général

Isabelle LE DIBERDER
Chargée de mission

Colette MORRONE
Animatrice nationale

Florence BEAU
Responsable formation

Alexandre CARLIER
Chargé de mission numérique, communication externe et relations institutionnelles

Camille POIVEY
Assistante de gestion

Ella JIMBERT
Chargée de mission partenariats et développement

Laurianne HIRT
Assistante qualité

Cyrielle BIBAUT
Assistante administrative formation

Solène ROUTHIAU
Chargée de communication interne et administratrice outils réseau

STRATÉGIE, GRANDS CHANTIERS ET ENJEUX

UNION NATIONALE DES PIMMS

A partir du cadre stratégique national, l'Union nationale des PIMMS et les PIMMS ont élaboré un projet stratégique et un plan d'action à mettre en œuvre.

Pour réussir, l'Union nationale des PIMMS a demandé l'expertise d'OPUS 3 (rebaptisé Terre d'Avance), cabinet de conseil intervenant dans l'accompagnement de la définition et de la mise en œuvre de politiques publiques et de projet d'intérêt général et d'évaluation.

TERRE D'AVANCE
Construisons demain

Une restitution complète a été réalisée sur les 18 mois de travaux afin de permettre à chaque PIMMS de confirmer sa traduction de la stratégie nationale dans son plan d'action, de faire des calages, des compléments et de rappeler les besoins du réseau pour répondre à ses engagements.

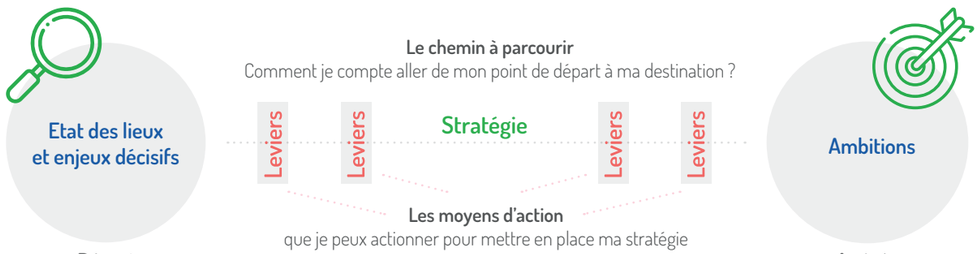


SCHÉMA DU PARCOURS RÉALISÉ PAR LES PIMMS

L'ensemble des plans d'actions ont été réalisés et encadrent désormais la stratégie à suivre pour chacun des PIMMS. Chaque plan fait apparaître :

- les ambitions et les objectifs fixés à 3 ans pour la structure,
- les actions concrètes à mettre en œuvre pour y parvenir,
- un calendrier de mise en place des actions (date de début et date de fin),
- les responsables d'action clairement désignés entre l'ensemble des parties prenantes et les indicateurs et des modalités d'évaluation permettant de suivre l'atteinte des objectifs fixés.

En parallèle, les modalités de suivi, d'actualisation et d'évaluation du projet stratégique ont été définies pour assurer de son pilotage effectif. Les enjeux communs des PIMMS ont été relevés et ont auto-alimenté les différents plan d'action des PIMMS mais aussi de l'Union nationale des PIMMS : **modèle économique**, **gouvernance**, **développement des partenariats**, **rayonnement territorial**, **tremplin professionnel**, **communication/notoriété**, **numérique**, **autonomisation des usagers et gestion du flux** et **obtention de la certification**.

Les grandes évolutions attendues dans l'animation ont été identifiées et ont permis à l'Union nationale des PIMMS de faire évoluer son propre plan d'action à destination des PIMMS : échanges de bonnes pratiques, temps d'échanges stratégiques, outils mutualisés, réponses en commun sur certains appels d'offre, veille partagée, harmonisation sur le plan RH. Mais aussi des attentes fortes des PIMMS vis-à-vis de l'Union nationale des PIMMS sur des domaines de fragilité : lobbying sur les sujets transversaux, communication et de notoriété, appui au développement des partenariats locaux, mobilisation des administrateurs et de la gouvernance, veille mutualisée sur les appels à projet. Ces travaux ont permis de retenir un enjeu transversal plus large de clarification de la stratégie nationale, à la fois pour le réseau dans sa globalité mais aussi pour l'Union nationale des PIMMS. C'est une véritable dynamique collective qui a été mise en place à travers une stratégie nationale et des plans d'action en cohérence et complémentaires les uns avec les autres.

TÉMOIGNAGE

PARTENAIRE NATIONAL

Lutter contre la fracture numérique

Avec les PIMMS nous concrétisons notre mission de service public à l'aménagement du territoire en proposant aux clients en situation de fragilité un réel accompagnement visant à les rendre plus autonomes dans leurs usages postaux et bancaires et ainsi favoriser leur insertion dans la société. Nous avons développé un programme d'inclusion sociale et numérique permettant aux médiateurs de détecter les fragilités numériques de nos clients et nous orientons les plus éloignés dans des ateliers digitaux au sein des PIMMS. Ainsi avec l'expertise du réseau des PIMMS,
La Poste rend l'accès à ses services simple et facile pour tous.

Anne-Laure BOURN
Directrice générale adjointe du groupe La Poste en charge du Réseau

LA POSTE

TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

“Le monde de l'énergie connaît depuis quelques années des bouleversements profonds.
Nos clients veulent réaliser leur transition zéro carbone, à leur échelle et à leur propre rythme.
L'ambition et la responsabilité d'ENGIE sont de les accompagner au mieux,
notamment ceux d'entre eux qui sont aujourd'hui en situation de précarité énergétique.
Avec l'accompagnement sur mesure des PIMMS, nous aidons conjointement nos clients
les plus fragiles à prendre le virage de la transition zéro carbone et numérique.
L'enjeu est de taille mais nous avons confiance dans notre capacité commune
à co-construire de nouveaux dispositifs d'accompagnement pertinents, pour tous.”

Florence MOUREY
Vice-Présidente des relations extérieures

ENGIE

4.

Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS

ORGANISME DE FORMATION

CHIFFRES CLÉS 2019

Stagiaires

613 **personnes formées**
dont 523 collaborateurs du réseau des PIMMS

523 **collaborateurs du réseau formés**
dont 4 administrateurs, 49 encadrants, 470 médiateurs

8 504 **heures stagiaires**

Formateurs

7 **consultants spécialisés dans les thématiques :**
communication non violente, comptabilité gestion, appels à projet, valeurs de la république et laïcité

7 **experts au sein de notre réseau**
pour les formations à destination des médiateurs

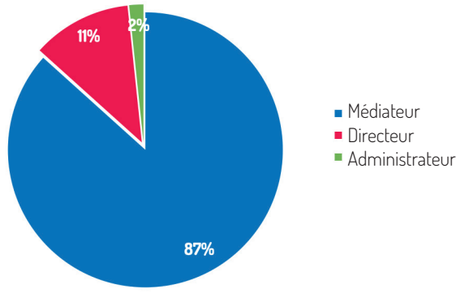
Formations

58 **sessions de formations**

21 **formations différentes**
dont 15 formations à destination du réseau (administrateurs, directeurs et médiateurs)

105 **journées de formations pour l'interne**

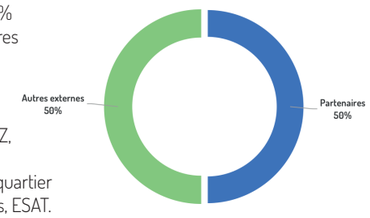
RÉPARTITION DES FORMATIONS PAR TYPOLOGIE D'ACTEURS DANS LE PIMMS



Clients

46 **clients** soit 26% partenaires/non-partenaires (externe) et 74% PIMMS

RÉPARTITION DES CLIENTS PARTENAIRES ET AUTRES



Clients partenaires : SUEZ, LA POSTE, VEOLIA.
Autres clients : Régie de quartier de Paris, Mairies, LaboCités, ESAT.

#Formation by PIMMS

Chiffre d'affaires réalisé

159 567 € dont **46 284 € facturés à l'externe**

ORGANISME DE FORMATION
FORMATIONS MÉDIATEURS ET ENCADRANTS

FORMATIONS À DESTINATION DES MÉDIATEURS SOCIAUX

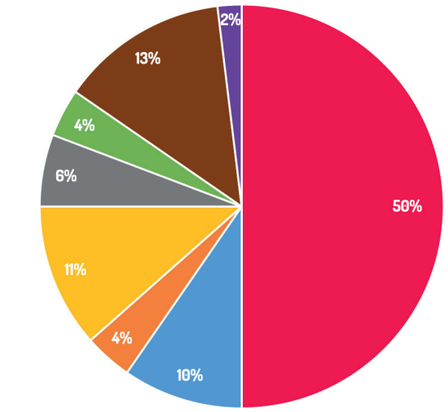
Depuis sa création en 2006, l'Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS forme son réseau. Afin d'être en conformité avec la norme XP X60-600 à la médiation sociale, tous les médiateurs sont désormais formés en 49 heures (7 jours) dans les 18 mois (sauf s'ils sont déjà diplômés) grâce à trois modules de formation revisités en 2019 :

- **Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale**,
- **Communiquer en situation de médiation sociale**,
- **Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux**.

Ces trois modules permettent aux médiateurs sociaux d'acquérir les compétences incontournables (dites « tronc commun ») suivantes :

- **Fondamentaux de la médiation sociale** (définition, cadre de la médiation, cadre déontologique, objectifs de la médiation, référentiel d'activité, les garanties offertes par le médiateur, le rôle des associations représentatives),
- **Bases de communication interpersonnelle en médiation sociale** (entrée en relation avec le public, écoute active, reformulation...),
- **Processus de médiation sociale**,
- **Analyse et compréhension de son écosystème d'intervention**.

D'autres modules sont également proposés et suivis par les médiateurs selon les besoins et les spécificités de chaque PIMMS.



Répartition des formations à destination des médiateurs

- Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale
- Communiquer efficacement en situation de médiation sociale
- Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux
- Intervenir en médiation sociale numérique
- Maîtriser la médiation à domicile
- Gérer des situations difficiles à l'accueil
- Analyser sa pratique professionnelle
- Valeur de la république et laïcité

FORMATIONS À DESTINATION DES ENCADRANTS

Un cursus de formation a été proposé à destination des encadrants de proximité (responsable d'activités, responsables de site, chargés de missions... Il s'agit d'une offre de formations de 1 à 9 jours, "sur-mesure", modulable, adaptée à l'activité de chacun, à ses missions, à ses problématiques et dont les objectifs sont les suivants :

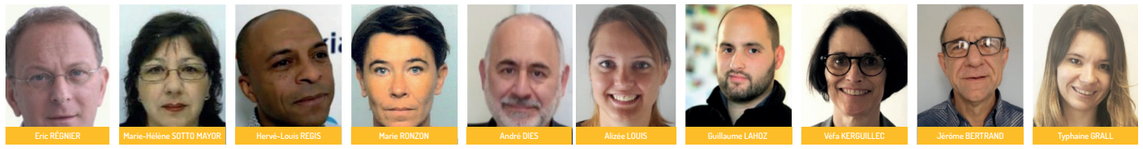
3 décembre 2019 à la DR Veolia Lyon - Jour 1 « Se former à la communication authentique et bienveillante ».

- Comprendre les exigences de sa fonction et y répondre,
- Développer son potentiel de leader,
- Motiver les équipes par un management collaboratif responsabilisant,
- Se former pour former en interne,
- S'affirmer dans les situations de tension.

Deux modules ont été organisés en 2019 :
- **Se former à la communication authentique et bienveillante** (2 jours),
- **Construire et animer des sessions de formations en interne** (2 jours).

ORGANISME DE FORMATION
LES « EXPERTS RÉSEAU »

UNE ÉQUIPE DE FORMATEURS « EXPERTS RÉSEAU »



En 2019, en plus des consultants qui interviennent ponctuellement sur des sujets très spécifiques, ce sont 7 formateurs (directeurs, responsable d'activités, chargé de mission, conseillère en insertion professionnelle) issus du réseau des PIMMS qui ont formé les médiateurs.

Les formateurs sont des experts dans leurs univers d'intervention en formation. **Leur expérience** fait leur force. Ils évoluent avec les besoins de l'apprenant et les enjeux de la structure pour laquelle ils interviennent. Reconnus en tant que **professionnels de terrain**, ils partagent avec les stagiaires leur expérience en leur apportant des solutions immédiatement opérationnelles. L'enjeu majeur est d'aider les apprenants à prendre conscience de leurs talents, et mettre en œuvre les outils, pratiques et postures dans leur contexte professionnel.

Ces formateurs sont recrutés, **formés et supervisés** selon une démarche d'habilitation spécifique :
- une expertise reconnue dans un métier, un secteur professionnel,
- une formation aux pratiques pédagogiques au sein de l'Union nationale des PIMMS et/ou une formation de formateur pour adultes,
- une supervision systématique par les responsables pédagogiques.

UNE EXPERTISE FORMATION AU SERVICE DE NOS PARTENAIRES

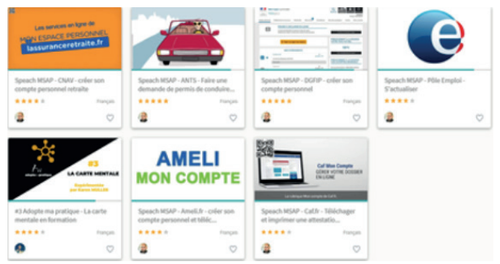
La Poste, partenaire historique, a sollicité l'Organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS sur une problématique :

Comment faire monter en compétences rapidement et massivement ses chargés de clientèle travaillant en bureaux de poste labellisés Maisons de Services au public (MSAP), à la connaissance des grandes démarches administratives les plus courantes, et désormais dématérialisées, demandées par les usagers ?

L'Organisme de formation a proposé de créer des modules de rapid-learning. Aujourd'hui, ce sont 6 modules à destination des chargés de clientèles qui ont été conçus, créés, puis diffusés sur la plateforme SpeachMe de La Poste, grâce au concours du PIMMS de Melun. Il est ainsi possible de trouver un module portant sur l'actualisation d'un demandeur d'emploi sur le site de Pôle emploi, sur la manière de télécharger et imprimer une attestation CAF, et AMELI, sur la création de compte AMELI, DGFIP et CNAV, mais aussi sur le site ANTS pour les demandes de permis de conduire. **En 5 à 10 minutes, le chargé de clientèle apprend comment faire la démarche sur le site en question, les connaissances acquises sont validées au travers d'un quiz, il peut télécharger une fiche de synthèse**.

L'Organisme de formation a également réalisé des formations sur-mesure pour le compte d'autres partenaires tels que :

D'autres clients reconnaissent l'expertise formation de l'Union nationale des PIMMS, telles des mairies, des régies de quartier, en sollicitant l'Organisme de formation sur des formations du catalogue ou sur des formations sur-mesure.



TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Depuis plus de 30 ans, EDF mène une politique volontariste aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités et des travailleurs sociaux pour accompagner ses clients fragiles et prévenir au mieux la précarité énergétique.
Dès la création des PIMMS en 1995, EDF s'est engagé dans ce partenariat qui répond à ses valeurs.
L'action des médiateurs des PIMMS, au plus près du terrain, permet d'accompagner nos clients en difficulté et de leur trouver des solutions adaptées pour leur facture d'énergie.
La force des PIMMS est de réussir à concilier plusieurs intérêts :
utilité pour les entreprises partenaires et les territoires et, service de proximité au public.

Fabrice GOURDELLIER
Directeur du Marché des Clients Particuliers

TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Malakoff Humanis est le leader de la Protection sociale.
En santé et prévoyance, nous assurons 1 français sur 6.
En retraite complémentaire, nous nous occupons de près d'1 français sur 4.
Nous sommes un Groupe paritaire, mutualiste et à but non lucratif.
Nous n'avons pas d'actionnaires à rémunérer, l'ensemble de nos bénéfices est donc réinvesti au profit de nos clients, en services, en accompagnement social ou pour soutenir des causes d'intérêt général que nous défendons.
Le réseau des PIMMS, au plus près des publics actifs et retraités, est un partenaire de proximité important pour notre groupe. La connaissance de leur public, de leurs fragilités et de leurs besoins nous inspirent pour construire les services que l'action sociale de Malakoff Humanis offre à ses clients en situation de fragilité.

Claude GALVEZ
Responsable réseau action sociale territoire Ouest
Direction de l'Action sociale Retraite

5.

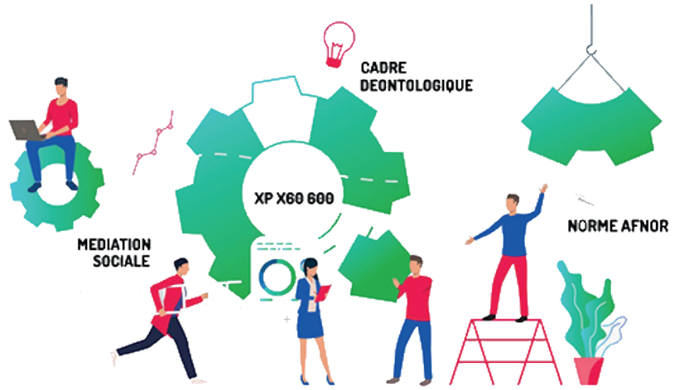
Bilan d'activités 2019

MÉDIATION SOCIALE
CERTIFICATION À LA NORME XP X60-600 - AFNOR

L'Union nationale des PIMMS et le réseau des PIMMS 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. La médiation sociale est définie comme un **« 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 ».**

En 2018, l'ensemble du réseau s'est inscrit dans la démarche de certification à la norme de médiation sociale à travers différents ateliers animés par France Médiation - partenaire associé - pour l'assimilation du référentiel de certification et de la norme. 5 PIMMS ambassadeurs (Artois Gohelle, Antony, Rennes, Cenon, Nîmes) ont été mobilisés par l'Union pour mettre en œuvre cette démarche de certification dans le réseau.

Le 29 décembre 2019, tous les efforts du réseau des PIMMS ont été récompensés par la délivrance de la certification à la norme XP X60-600 de la médiation sociale pour l'ensemble du réseau des PIMMS.



En 2019, il a été nécessaire pour mettre en œuvre cette démarche de certification dans le réseau, de s'appuyer sur les ambassadrices qui ont œuvré en associant leurs propres équipes pour élaborer le cadre de la norme et l'ensemble des supports qualité exigés par le référentiel (séances de travail collaboratives, création d'une boîte à outils, accompagnement du réseau) ainsi que les process à mettre en place en collaboration avec l'Union et les PIMMS. Cette mobilisation aura été indispensable pour assurer une harmonisation de la démarche sur tous les sites PIMMS.

2019 a été l'année décisive de la mise en place de la norme médiation sociale avec la formation des auditeurs internes et des correspondants qualités. Grâce au fort investissement des ambassadrices, chaque PIMMS a été en mesure de faire son auto-évaluation et d'analyser son niveau qualité par un audit interne. Les instances qualité et les revues de direction ont été mises en place.

L'audit initial de certification du réseau mené par AFNOR Certification a été réalisé en décembre 2019. L'Union a été auditée sur son système qualité globale et sa capacité à piloter son réseau (49 points), ainsi qu'un échantillon de 7 PIMMS désignés par l'AFNOR comme représentatifs du réseau national : Artois-Gohelle, Brest, Cenon, Poitiers, Quimper, Rennes, Yvelines.

MÉDIATION SOCIALE

CERTIFICATION À LA NORME XP X60-600 - AFNOR

- Garantir la qualité de l'activité de médiation sociale
- Valoriser la qualité des actions menées en PIMMS/MSAP/France services
- 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

Qu'est-ce que la certification apporte ?

Avant 2016, le métier de médiateur social ne disposait d'aucun cadre de référence. C'est pourquoi le Commissariat général à l'égalité des territoire – CGET - aujourd'hui intégré dans l'Agence nationale de la cohésion des territoires – ANCT – a construit avec les grands réseaux de la médiation sociale et publié la première norme volontaire de référence nationale. Cette norme apporte au métier de médiateur social une véritable reconnaissance professionnelle (France Médiation et la Fondation agir contre l'exclusion, notamment). Par voie de conséquence, c'est tout le travail et l'accompagnement réalisé auprès des usagers par les médiateurs sociaux qui est reconnu et valorisé.

La démarche de certification à la norme XP X60-600 de la médiation sociale est également un atout majeur pour renforcer notre action et faire reconnaître notre valeur ajoutée.

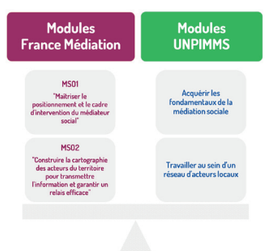
Grâce à la certification, nous avons comme ambition que la marque PIMMS devienne un gage de qualité et d'efficacité du métier de médiation sociale par l'action des médiateurs sociaux, une garantie qualité de la gouvernance et un formidable élan pour l'innovation sociale.

#ONPARLEDENOUS

L'Union nationale des PIMMS au Congrès international de la médiation 2020 (ANGERS)

A l'occasion du Congrès international de la médiation qui s'est tenu à **Angers les 5, 6 et 7 février 2020**, l'Union nationale des PIMMS a signé une convention d'équivalence avec France Médiation sur 2 modules de formation.

Depuis mi-février 2018, les **6 modules fondamentaux** de formation proposés par France Médiation font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire du **Répertoire National des Certifications Professionnelles** (RNCP), intitulée **« réaliser des interventions de médiation sociale »**. France Médiation et l'Union nationale des PIMMS se sont accordées sur l'équivalence de 2 modules afin d'éviter des doublons de formations et faciliter la réalisation de ce cycle certifiant.



TÉMOIGNAGE

PARTENAIRE NATIONAL

« Le service que nous apportons aux usagers doit permettre d'améliorer l'inclusion sociale, citoyenne et numérique dans les territoires. Nous leur délivrons au quotidien des conseils sur l'accès au service, le paiement de leurs factures, la qualité de l'eau ou encore la maîtrise de leurs consommations. Depuis 15 ans maintenant, nous sommes fiers de nous appuyer sur le réseau des PIMMS pour incarner cette vision du service. C'est une question de responsabilité collective mais, pour SUEZ qui a fait de la co-construction une valeur cardinale, c'est aussi une question d'ADN, d'engagement d'entreprise ancrée localement. »

Maximilien PELLIGRINI

Directeur général délégué Eau France

SUEZ

RELATIONS AVEC L'ÉTAT
FRANCE SERVICES

France services
Liberté
Égalité
Fraternité

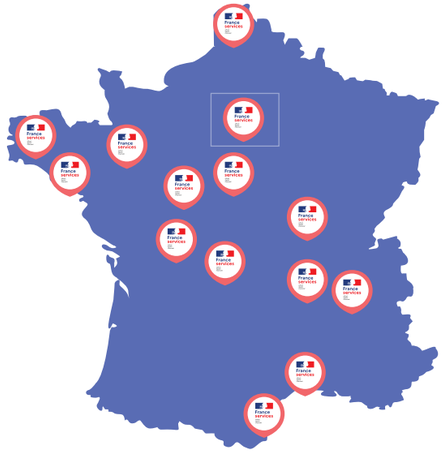
FRANCE SERVICES

Reconnue pour son expérience et son expertise, l'Union nationale des PIMMS a continué à se mobiliser en 2019 sur les groupes de travail lancés par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) qui ont conduit à la refonte du label Maison de services au public (MSAP) et à la création de France Services. Lors du 1er comité France Services, elle a été signataire de l'accord national France Services, signé le 12 novembre 2019 comme ce fut le cas lors de l'accord national Maison de services au public, au titre de « son savoir-faire dans la construction de partenariats locaux autour des questions de services au public, de médiation, d'information des publics et de formation ».

Présidé par Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, ce comité a réuni les 9 partenaires du programme France Services : La Poste, Pôle emploi, MSA, CAF, CNAV, CNAM, l'Intérieur, DGFIP, la Justice. Ces 9 partenaires sont désormais présents a minima dans toutes les France Services.

Ce nouveau label annoncé par le président de la république le 25 avril 2019, officialisé par le Premier Ministre dans la circulaire du 1er juillet va coexister avec les Maisons de services au public (MSAP) jusqu'au 31 décembre 2021, date à laquelle l'ancien label MSAP disparaîtra.

En 2020, 40 PIMMS ont été labellisés « France Services », dont 2 structures itinérantes « Bus France Services ».



Auvergne Rhône Alpes
PIMMS Portes de Provence - Donzère
PIMMS Isère - La Villeneuve
PIMMS Isère - Pont de Claix
PIMMS Agglo Villefranche Beaujolais Saône (AVBS)
PIMMS Amplepuis
PIMMS Lyon Métropole - Lyon 8è Etats-Unis
PIMMS Lyon Métropole - Lyon 9è Vaise
PIMMS Lyon Métropole - Rillieux-la-Pape

Bourgogne Franche Comté
PIMMS Bourgogne du Sud - Melay
PIMMS Bourgogne du Sud - Chauffailles
PIMMS Bourgogne du Sud - Val de Joux

Bretagne
PIMMS Quimper Cornouaille
PIMMS Brest - Keredern
PIMMS Brest - Pontanezen
PIMMS Rennes + PIMMS mobile

Nouvelle Aquitaine
PIMMS Ambazac
PIMMS Poitiers

Occitanie
PIMMS du Narbonnais - Narbonne
PIMMS du Narbonnais - Sigean
PIMMS Nîmes

Centre Val de Loire
PIMMS Blois
PIMMS du Plateau de l'Agglo montargoise

Grand Est
PIMMS Grand Longwy

Hauts de France
PIMMS Artois Gohelle - Lens
PIMMS Artois Gohelle - Libercourt
PIMMS Artois Gohelle - PIMMS mobile
PIMMS Artois Gohelle - Bruay-La-Buissière

Ile-de-France
PIMMS Evry
PIMMS Antony
PIMMS Paris - Paris Sud Est
PIMMS Paris - Paris Sud
PIMMS Paris - Paris Nord Est
PIMMS Paris - Paris Est
PIMMS Sevran
PIMMS Melun
PIMMS Noisy-le-Grand
PIMMS Garges-Sarcelles
PIMMS Cergy
PIMMS Yvelines

RELATIONS AVEC L'ÉTAT
POINT CONSEIL BUDGET

Point conseil budget
Dispositif labellisé

12 PIMMS obtiennent la labellisation d'Etat

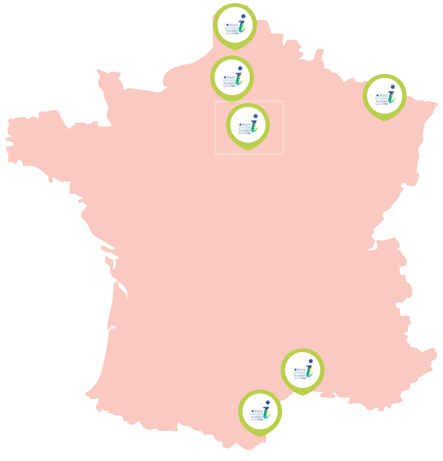
Expérimentés durant l'année 2016, la généralisation des points conseil budget (PCB) a été validée en 2019.

En 2016, les PIMMS Antony et Artois Gohelle avaient été sélectionnés pour mener l'expérimentation « Point conseil budget » (PCB) développée sous la responsabilité conjointe du ministère des Solidarités et de la Santé et du ministère de l'Économie et des Finances. L'expérimentation avait concerné 52 structures dans 4 régions : Hauts-de-France, Ile-de-France, Grand Est et Occitanie. Intégrés dans la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, les PCB ont été définis comme structures d'accompagnement des personnes en difficulté financière, ayant pour objectif de prévenir le surendettement et le mal-endettement ainsi que de favoriser l'éducation budgétaire. Les PIMMS Antony et Artois-Gohelle avaient ainsi pu élargir le panel de services qu'ils rendaient à leurs usagers confrontés à des difficultés financières et voir leur expertise pleinement reconnue par les partenaires de leur territoire.

Les enseignements tirés de l'expérimentation démarrée en 2016 ont conduit à la refonte du label sur laquelle l'Union nationale des PIMMS s'est mobilisée. La première phase de généralisation des PCB a ciblé les 4 régions expérimentatrices et les régions dans lesquelles se trouvent les territoires démonstrateurs de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté : Grand Est, Hauts-de-France, Ile-de-France, Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes, Centre-Val-de-Loire, Pays de la Loire, La Réunion.

Le nouvel appel à manifestation d'intérêt, qui s'est déroulé entre le 19 avril et le 14 juin, a permis de labelliser 150 structures, dont 12 PIMMS. Ces PIMMS étoffent ainsi leur panel de services et s'engagent aux côtés de l'État.

Les PIMMS labellisés Points conseil budget seront en mesure de mettre en œuvre les actes métiers suivants :
Accueil, information et orientation, Diagnostic, Accompagnement budgétaire, Accompagnement à la procédure de surendettement, dans le cadre des commissions de surendettement des particuliers, Possibilité d'intervention auprès des créanciers locaux.



Grand Est
PIMMS Grand Longwy

Hauts de France
PIMMS Artois-Gohelle (Lens, Béthune, PIMMS mobile)
PIMMS Bassin Creillois

Ile-de-France
PIMMS Paris Est (20ème)
PIMMS Noisy-le-Grand
PIMMS Melun
PIMMS Yvelines
PIMMS Antony

Occitanie
PIMMS Nîmes
PIMMS du Narbonnais

> « Un nouvel appel à manifestation d'intérêt sera lancé en 2020 ; 400 structures PCB couvriront le territoire. »

ÉVÉNEMENT
SALON DES MAIRES ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES 2019

#ONPARLEDENOUS

Salon des maires et des collectivités locales 2019 : le PIMMS Portes de Provence signe la convention « 1001 Gares »

A l'occasion du Salon des maires et des collectivités locales (SMCL), qui s'est tenu, à Paris, en novembre 2019, les quatre premiers porteurs de projets retenus dans le cadre de l'opération « 1001 gares » ont signé leur lettre d'attribution, parmi lesquels le PIMMS Portes de Provence.

Dans les gares à la fréquentation moins importante, notamment celles qui voient passer moins de 100 000 voyageurs par an, les espaces vacants ont un potentiel commercial modeste. Pourtant ce sont des espaces souvent implantés au cœur des villes, qui témoignent de l'histoire ferroviaire et architecturale française.

Pour valoriser ces lieux et servir en même temps l'économie des territoires, SNCF Gares & Connexions a lancé le programme « 1001 Gares », un appel à projets d'envergure nationale. Le lancement du programme a été réalisé en présence du Secrétaire d'État aux transports Jean-Baptiste Djebbari, des élus locaux, de Jean-Pierre Farandou, Président du directoire du Groupe SNCF et de Claude Solard, Directeur général de SNCF Gares & Connexions.

De gauche à droite : **Claude SOLARD** (Directeur général de SNCF GARES & CONNEXIONS), **Edith ORLANDO-KOSIK** (Directrice PIMMS Portes de Provence), **Sylvie MARQUET** (adjointe au maire Eric BESSON)w, **Mounir AARAB** (Conseiller régional de la Drôme).

De gauche à droite : **Michel DERDEVET** (ENEDIS), **Jean-Pierre FARANDOU** (Président du Directoire de SNCF), **Benoît BOURRAT** (Directeur général UNPIMMS), **Mickaël PICART** (Directeur délégué, Engagement sociétal et Prévention - SNCF)

TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Le Groupe SNCF est un partenaire historique, membre fondateur de l'Union nationale des PIMMS. Nous sommes fiers de participer, avec d'autres entreprises, à la dynamique qui consiste à restaurer de la proximité, de la confiance et des services dans les territoires au plus près des citoyens issus des zones rurales, des grandes métropoles et des quartiers considérés comme prioritaires par la politique de la ville. Mettre l'Humain au centre de nos préoccupations, affirmer notre ancrage territorial historique, développer une politique de services et créer du lien social font partie des priorités portées par notre président Jean- Pierre Farandou. Ce dernier a présidé l'Union Nationale des PIMMS de 2008 à 2011 et il connait parfaitement les missions d'intérêt général qui sont remplies par les entreprises partenaires de ce dispositif. A ce jour notre groupe est engagé sur un réseau de 67 PIMMS dont 8 d'entre eux sont installés dans des gares SNCF. En cette année anniversaire des PIMMS - 25 ans – le contexte de crise sanitaire corrélé à une crise sociale et économique sans précédent nous oblige à porter plus que jamais nos efforts sur la mise en place de mécanismes de solidarité à l'égard des plus fragiles. Proximité, lien social et ancrage dans les territoires guident notre volonté d'agir pour assumer pleinement notre rôle d'entreprise citoyenne. Ainsi, notre engagement au sein de l'union nationale des PIMMS se matérialisera par un développement de ce dispositif au sein de nos enceintes et notamment à travers notre programme « 1001 gares ». Les PIMMS labellisés France Services seront au cœur des priorités de notre politique d'engagement sociétal au service des territoires. Construire ensemble le monde d'après impose de concilier les objectifs de performance économique avec la dimension sociétale, écologique et solidaire qui va caractériser les entreprises moderne et responsable. Plus que jamais, et parce que c'est dans l'ADN du groupe SNCF, nous serons au rendez- vous de cette ligne directrice qui place la RSE au coeur du projet de la nouvelle SNCF.

Karim ZÉRIBI
Directeur de l'Engagement sociétal et de la transition écologique

NUMÉRIQUE
APTIC ET MEDNUM

L'UNION NATIONALE DES PIMMS ET #APTIC S'ENGAGENT POUR FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Lors de la Journée nationale des PIMMS, l'Union et #APTIC ont signé un protocole d'accord pour élargir le déploiement du Pass Numérique en accélérant et facilitant le référencement #APTIC des PIMMS.

#APTIC c'est le pass qui rapproche le citoyen du numérique. Conçu sur le modèle des titres-restaurant, il permet de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique.

#APTIC rapproche les citoyens les plus éloignés du numérique des lieux qualifiés.

Simplement. Précisément."

Objectif : l'ensemble des PIMMS référencés en 2020 !

L'UNION NATIONALE DES PIMMS REJOINT LA MEDNUM POUR OEUVRER VERS UN NUMÉRIQUE PLUS ADAPTÉ AUX CHANGEMENTS

La médiation numérique désigne les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages. La MedNum a été créée pour rassembler tout le réseau d'acteurs qui œuvrent depuis près de 20 ans pour les éloignés du numérique. La MedNum structure les acteurs de la médiation numérique dans leur diversité, outille les organisations face au défi des transitions numériques et accompagne des dispositifs innovants dans leur changement d'échelle. L'Union nationale des PIMMS est devenue sociétaire de la coopérative MedNum – Médiation numérique.

#25 NOVEMBRE 2019

Cédric O, secrétaire d'Etat chargé du numérique, a découvert le PIMMS mobile et rencontré les équipes du PIMMS Portes de Provence.
Une visibilité pour cette initiative qui constitue une réponse concrète dans l'accompagnement des éloignés du numérique.

COMMUNICATION
JOURNÉE NATIONALE DES PIMMS 2019

COHÉSION DES TERRITOIRES & SERVICES PUBLICS

AGIR ENSEMBLE POUR UNE INCLUSION SOCIALE ET NUMÉRIQUE

Si la cohésion des territoires a toujours été un enjeu majeur en France, elle est devenue particulièrement centrale ces derniers mois et intimement liée à la question des services publics de proximité. La dématérialisation des démarches des opérateurs publics et privés transforme les relations avec les citoyens. Nombreuses sont les initiatives qui émergent pour accompagner au mieux les publics les plus en difficulté, tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines et péri-urbaines.

Fracture sociale et/ou numérique, mobilité, diversité des publics accueillis et des partenaires de la médiation... Quelles solutions pour mieux accompagner les usagers et notamment les plus vulnérables ? Comment se réinventer pour répondre aux exigences de solidarité ?

À l'occasion de la Journée nationale des PIMMS, qui s'est tenue le jeudi 20 juin 2019 à Paris, nous avons eu l'occasion d'échanger et débattre sur ces questions aux côtés de l'État, de collectivités, des entreprises partenaires, d'associations.

Acteurs de la cohésion des territoires, les PIMMS récompensés pour leurs « innovations sociales »

Pour la seconde édition du challenge « innovations sociales », Benoît Bourrat, directeur général de l'Union nationale des PIMMS, accompagné de Marie Trellu-Kane, présidente du jury, a rappelé l'objectif du challenge : valoriser les initiatives portées par les PIMMS afin de pouvoir potentiellement les déployer à l'échelle du réseau.

DIMENSION « OPÉRATEUR »
PIMMS Dijon

« Application enquêtes »
Réalisation d'une application pour recenser les différents outils de reporting et générer des enquêtes.

DIMENSION « EXPERT »
PIMMS Yvelines

« Réseau local de l'accompagnement au numérique »
Recensement et coordination des acteurs à l'échelle du territoire, mise en place d'un appui technique et déontologique aux structures.

DIMENSION « INNOVATEUR »
PIMMS Artois-Gohelle

« Animer le cadre déontologique »
Réalisation d'un film pédagogique pour expliquer ce qu'est le cadre déontologique dans la médiation sociale.

REVIVEZ L'ÉVÉNEMENT

VIDÉOS PUBLIÉES SUR NOTRE CHAÎNE YOUTUBE
https://www.youtube.com/channel/UCFLnpSDHsh0hp3dtCEh0SGw/videos

LA VOIX DES PIMMS - N°116 JUIN 2019
https://www.pimms.org/wp-content/uploads/2020/06/La-Voix-des-PIMMS-N%C2%B0116-JUIN-2019.pdf

COMMUNICATION
REFONTE DE L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE

Initié à l'occasion de la Journée nationale des PIMMS 2019, l'Union nationale des PIMMS a entrepris un important travail de refonte de l'identité numérique de la marque PIMMS. Ainsi, l'ensemble des réseaux sociaux de l'Union nationale des PIMMS (comptes Twitter, Instagram et chaîne YouTube) ont été harmonisés et repensés. La page entreprise dédiée sur LinkedIn a été créée. Le site Internet de l'Union nationale des PIMMS a été refait.

La stratégie de communication digitale mise en œuvre a fait le choix de **valoriser davantage les initiatives locales des PIMMS sur les territoires afin de mettre en avant un réseau national uni dans sa diversité**.

Les résultats – tant quantitatifs que qualitatifs – ont été significatifs très rapidement prouvant l'intérêt et l'engagement de notre environnement de partenaires au concept PIMMS et aux initiatives déployées. Ainsi, la visibilité auprès des institutionnels, des élus et des partenaires a été vivement renforcée.

En parallèle de la refonte nationale des différents canaux, l'Union nationale des PIMMS a aussi accompagné le réseau des PIMMS afin d'optimiser les différents réseaux sociaux locaux. Des kits de communication dédiés ont été diffusés à l'ensemble du réseau avec des supports harmonisés, des sessions d'accompagnement individuelles à la demande ont été réalisées.

+55%

Le nombre d'abonnés sur le compte Twitter de l'Union nationale des PIMMS, incluant les abonnements de nombreux ministres (Jacqueline Gourault, Cédric O, Christelle Dubos...), de ministères et d'opérateurs nationaux.

En 2020, les efforts seront poursuivis avec un renforcement de l'éditorialisation de la communication afin de générer un engagement des communautés plus important.

Retrouvez l'Union nationale des PIMMS sur :

TWITTER
UNPIMMS

LINKEDIN
UNPIMMS

YOUTUBE
UNPIMMS

INSTAGRAM
@UNPIMMS

Site internet : www.pimms.org

Un site vitrine institutionnel qui valorise davantage le réseau des PIMMS et ses partenaires :
- Une page dédiée pour chaque association PIMMS
- Une page déiée au concept PIMMS, à l'Union nationale PIMMS et à la gouvernance
- Une rubrique dédiée à l'organisme de formation de l'Union nationale des PIMMS
- Une page dédiée aux partenaires nationaux

COMMUNICATION
DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS PRESSE

Dans le cadre de la montée en puissance de l'Union nationale des PIMMS en matière de communication, nous avons développé nos relations avec la presse afin d'accroître notre visibilité tant dans les organes de presse régionaux que locaux.

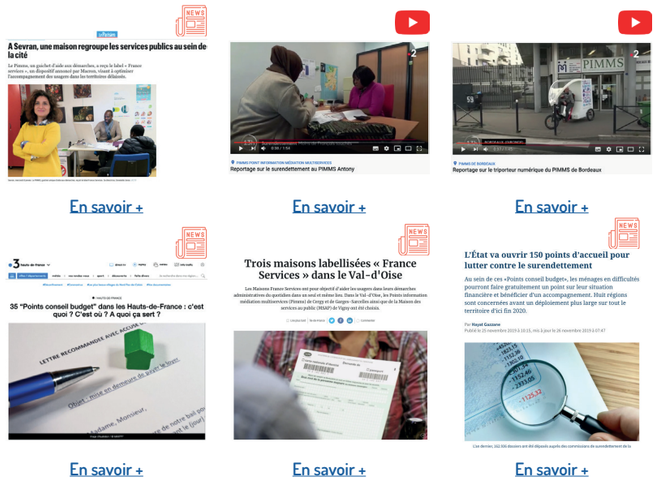
A cet effet, nous avons approfondi nos compétences techniques, avec la rédaction et diffusion de communiqués de presse afin d'informer les journalistes de nos faits marquants (rapport d'activité 2018, labellisations France Services, labellisations Points conseil budget...), adapté notre communication sur les réseaux sociaux et développé nos compétences relationnelles afin de nouer des relations pérennes avec nos contacts.

Nous avons initié un accompagnement du réseau pour permettre une montée en compétences progressive de chacun sur leur territoire, avec la mise en place de communiqués de presse personnalisables et des sessions de formation à la demande.

Valorisations réseaux sociaux

Communiqués de presse

Retombées presse nationale



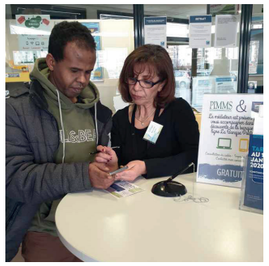
PARTENARIATS

NOUVEAU PARTENAIRE : LA BANQUE POSTALE

UN NOUVEAU PARTENAIRE POUR L'UNION ET LES PIMMS !

Lors des Assises de La Banque Postale du 17 avril 2019, l'Union a signé une convention de partenariat d'une durée de trois ans avec La Banque Postale.

Cet engagement fort pour l'inclusion bancaire par le numérique s'est traduit, en 2019, par une expérimentation concernant les PIMMS situés à proximité des bureaux de poste ciblés par La Banque Postale. Les PIMMS ont proposé près de **200 ateliers de formation à l'utilisation des outils bancaires aux personnes en fragilité numérique**.



PAROLES D'USAGERS

ATELIERS LA BANQUE POSTALE

"Très satisfaite d'avoir pu imprimer mon RIB toute seule !"

Parole d'une usagère - PIMMS Caen

"Grâce à l'accompagnement du médiateur, je peux utiliser l'application tout seul. Merci au PIMMS !"

Parole d'un usager - PIMMS Caen

"Les ateliers sont une excellente initiative !"

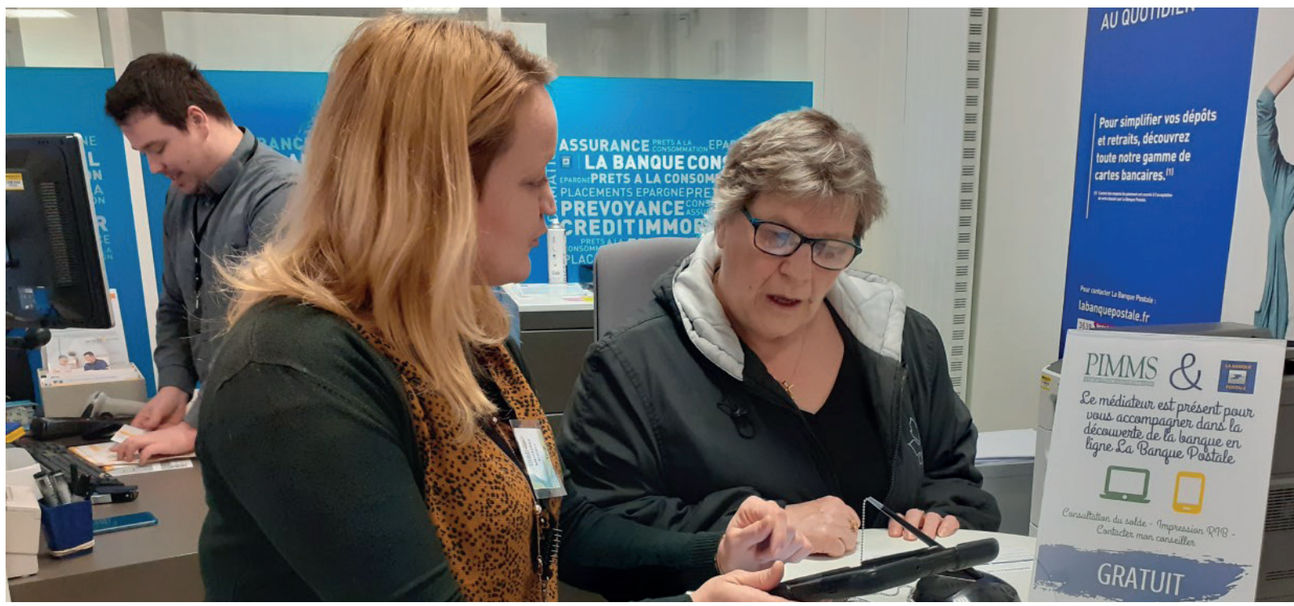
Parole d'un usager - PIMMS Isère

TÉMOIGNAGE

PARTENAIRE NATIONAL

"Les PIMMS et La Banque Postale partagent les valeurs d'accessibilité de tous aux services publics.
Depuis deux ans, nous travaillons plus particulièrement ensemble pour accompagner nos clients vers une plus grande autonomie numérique et bancaire dans le cadre du plan d'inclusion bancaire par le numérique, co-porté avec le Groupe La Poste. Les équipes des PIMMS animent ainsi en complément de la médiation réalisée en bureaux des postes, des ateliers dédiés à l'inclusion numérique bancaire. C'est un parcours de bout en bout qui est proposé à nos clients : détection et sensibilisation en bureau de poste, premier niveau d'information sur les outils de consultation à distance, et orientation vers un atelier dédié au numérique bancaire pour ceux qui en éprouvent le besoin.
Ensemble avec les PIMMS, nous travaillons main dans la main, en proximité de nos clients pour leur simplifier la vie et les aider dans leur maîtrise des outils digitaux et bancaires, une aisance numérique qui se révèle d'autant plus cruciale dans des périodes de crise et que nos clients pourront également mettre à profit dans leur relation avec d'autres opérateurs publics ou privés du quotidien."

Pierre DE BUHREN
Directeur marketing



TÉMOIGNAGE
PARTENAIRE NATIONAL

Keolis s'est engagé dès 1995 comme partenaire créateur de PIMMS, aux côtés des plus grandes entreprises de services publics. 25 ans plus tard, il confirme plus que jamais son engagement. Devenu l'un des plus grands opérateurs mondiaux de transport public de proximité, il construit et assure systématiquement son service au plus près des territoires locaux, en partenariat étroit avec les Autorités organisatrices de transport urbaines et interurbaines. Intégrant tous les modes transport, du bus au tramway et au métro, mais aussi du vélo en libre-service au transport à la demande en passant par les services personnalisés pour les PMR et désormais aussi le transport médical via Keolis Santé, il vise à assurer le meilleur service local de mobilité. Son engagement partenarial avec les PIMMS est donc une évidence. Keolis est présent dans 33 PIMMS et assure la présidence de 7 d'entre eux. Service de mobilité de proximité signifie en priorité être au service et au contact des gens. Un service de bus pratique et qu'on prend en confiance, cela passe par la présence humaine pour l'expliquer en mission « postée » en bureau PIMMS. Cela passe aussi par la présence en mission « déportée » sur le terrain pour donner l'envie d'utiliser ce service et de respecter le conducteur et le bus lui-même, anticiper les incompréhensions éventuelles, les résoudre et éviter des conflits. La contribution des PIMMS se révèle essentielle. Elle fait monter en compétence des collaborateurs issus du territoire qui mettent ces valeurs en pratique sur le terrain. **La meilleure réussite : recruter parmi eux un futur conducteur de Keolis !**

Jacques DAMAS
Directeur Executive Groupe

KEOLIS

6.

Le réseau des PIMMS

LE RÉSEAU DES PIMMS
DONNÉES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES 2019

RESSOURCES HUMAINES & TREMPLIN PROFESSIONNEL
POUR L'ENSEMBLE DES MÉDIATEURS SOCIAUX DANS LES PIMMS

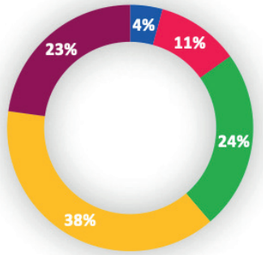
RÉPARTITION FEMME/HOMME

En 2019, les salariés des PIMMS continuent d'être en grande majorité des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.

75%

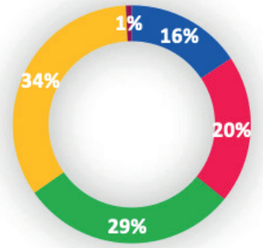
25%

RÉPARTITION PAR NIVEAU D'ÉTUDES



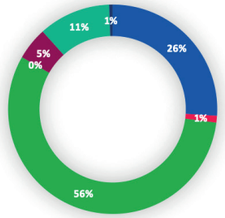
Bac +5 ou + · Bac +3 ou 4 · Bac +2
Infra Bac · Bac

RÉPARTITION PAR ÂGE



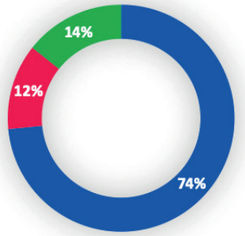
Plus de 50 ans · Entre 40 et 49 ans · Entre 30 et 39 ans
Entre 20 et 29 ans · Moins de 20 ans

RÉPARTITION PAR TYPE DE CONTRAT



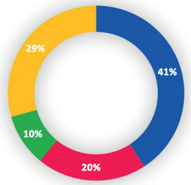
Adultes relais · Emplois d'avenir · CUI / CAE
Emplois tremplin · Contrat pro ou autre alternant
Droit commun · Autre

RÉPARTITION PAR TEMPS DE TRAVAIL



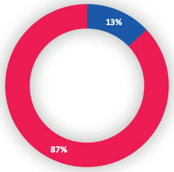
Temps plein · Temps partiel choisi · Temps partiel contraint

MÉDIATEURS SORTIS DES PIMMS



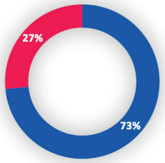
Vers l'emploi · Vers la formation
Sortie de la vie professionnelle (retraite, congés parental, maladie, etc.)
Autres sorties (sans débouchés)

RÉPARTITION MÉDIATEURS CDI/CDD



CDD · CDI

RÉPARTITION TPS PLEIN/TPS PARTIEL



Temps plein · Temps partiel

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

PIMMS
AGGLOMÉRATION VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS SAÔNE • 2015

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Maison de quartier de Belleroche, Maison de quartier de Troussier, Maison de quartier du Garet, Maison de quartier de Béligny.
Partenaires : Ville de Villefranche, Communauté d'Agglomération Villefranche Beaujolais Saône, La Poste, EDF, Veolia Eau, Enedis, Engie.

Labels et reconnaissances :

3 personnes mises à disposition
+ 1 salariée PEC
+ 1 Direction

En 2019...
9 384 usagers accueillis
9 812 demandes accompagnées

PIMMS
ISÈRE • 2000

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Grenoble (La Villeneuve), Pont-de-Claix, Villefontaine.
Partenaires : EDF, SEMITAG, La Poste, Malakoff Médéric, La Banque Postale, ACTIS, SDH, CDC Habitat Social, SEMITAG.
Projets emblématiques : ateliers numériques La Banque Postale, médiations à domicile, Relai Poste, permanences Pand@.

Labels et reconnaissances :

13 médiateurs sociaux
+ 2 adultes relais
+ 1 Direction

En 2019...
10 975 usagers accueillis
22 027 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

PIMMS
LYON MÉTROPOLE • 1995

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Bron, Lyon 8 - Etats-Unis, Lyon 8 - Mermoz, Lyon 9 - Vaise, Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Rillieux-la-Pape.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, La Poste, Malakoff Mederic, Bailleur Est Métropole Habitat.
Projets emblématiques : ateliers numériques La Banque Postale, développement de la mission d'inclusion numérique dans 9 bureaux de Poste, lancement de PAND@ / prix fondation AFNIC.

Labels et reconnaissances :

37 médiateurs sociaux
+ 2 référents techniques
+ 5 responsables de sites et d'activité
+ 1 Direction (3 salariées)
+ 21 services civiques accueillis en 2019

En 2019...
196 470 usagers accueillis
291 234 demandes accompagnées

PIMMS
MÉTROPOLE STÉPHANOISE • 2001

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : La Cotonne-Montferré (St-Etienne), Montreynaud (St-Etienne), Saint-Chamond.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, SUEZ, SNCF, STAS (Transdev), La Poste

Labels et reconnaissances :

16 médiateurs sociaux
+ 1 responsable de sites
+ 2 autres salariés
+ 1 Direction

En 2019...
49 213 usagers accueillis
87 387 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

PIMMS
PORTES DE PROVENCE • 2009

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : PIMMS Portes de Provence (Donzère), PIMMS mobile.
Partenaires : EDF, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, LA POSTE, Gerflor Provence, Montelibus.
Projets emblématiques : Tiers Lieux d'inclusion numérique CD 26, Lauréat Programme national 1001 Gares pour aménagement du WellBeing LAB, Codir Pass Numérique 26, Formateur numérique pour Hinaura, Living Lab Start-up Welco Et Workin progress sur Numérique en santé.

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ **9** salariés PEC
+ **1** Direction
+ **4** services civiques accueillis en 2019

En 2019...
10 890 usagers accueillis
23 887 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

PIMMS
DIJON • 2006

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Dijon
Partenaires : EDF, ENEDIS, SUEZ, SNCF, KEOLIS, La Poste.

Labels et reconnaissances :

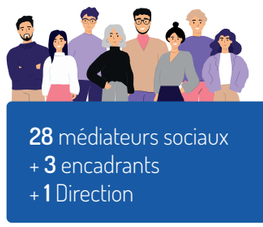
22 médiateurs sociaux
+ **4** encadrants
+ **1** contrat de professionnalisation
+ **1** Direction

En 2019...
5 745 usagers accueillis
21 278 demandes accompagnées

PIMMS
BOURGOGNE DU SUD • 2009

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Chauffailles, Coublanc, Châteauneuf, Val de Joux, Amplepuis, Melay, Issy-l'Évêque, Séniormobile.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, La Poste, Mission Locale, CARSAT, Pôle emploi, CAF, CPAM, MSA, Mairie, Direction des finances publiques, ANTS, Ministère de la Justice, UDAF, CIDFF71, Communauté de communes.

Labels et reconnaissances :



28 médiateurs sociaux
+ **3** encadrants
+ **1** Direction

En 2019...
55 535 usagers accueillis
177 058 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

BRETAGNE

PIMMS
VIVRE LA VILLE - BREST • 1999

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Pontanézen, Keredern, Quatre Moulins.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, EAU DU PONANT, SNCF, KEOLIS, BREST'AIM, SPL CAPUCINS, CENTRE NAUTIQUE, ASSOCIATION AILES.

Labels et reconnaissances :

30 médiateurs sociaux
+ **7** encadrants
+ **2** adultes relais
+ **2** contrats de professionnalisation
+ **1** Direction

En 2019...
43 258 usagers accueillis
91 529 demandes accompagnées

PIMMS
LORIENT • 2009

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Grenoble (La Villeneuve), Pont-de-Claix, Villefontaine.
Partenaires : EDF, ENEDIS, SNCF, La Poste, BRETAGNE SUD HABITAT, LB FOYER D'ARMOR.

Labels et reconnaissances :

8 médiateurs sociaux
+ **3** adultes relais
+ **1** Direction

En 2019...
9 046 usagers accueillis
24 535 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

BRETAGNE

PIMMS
QUIMPER CORNOUAILLE • 2007

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : PIMMS Quimper Cornouaille.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, VEOLIA TRANSPORT, La Poste, OPAC.

Labels et reconnaissances :

10 médiateurs sociaux
+ **1** responsable d'activité
+ **1** Direction

En 2019...
12 461 usagers accueillis
25 616 demandes accompagnées

PIMMS
MÉDIATION MÉTROPOLE - RENNES • 2009

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : PIMMS Médiation Métropole - Rennes et PIMMS mobile.
Partenaires : Eau du Bassin Rennais SPL, EDF, ENEDIS, ENGIE GTR, KEOLIS Rennes, La Poste, SNCF, SRTS/HANDISTAR, VEOLIA.
Projets emblématiques : Ateliers numériques en cohérence avec les acteurs du territoire. Enjeu structurant : Préparation déménagement 11/2020 au Quadri (acteurs ESS) : PA 75m² nouvelles activités - Réflexions en cours et accompagnement au changement d'ici l'été 2020.

Labels et reconnaissances :

42 médiateurs sociaux
+ **11** salariés permanents
+ **1** coordinateur
+ **1** service civique
+ **1** Direction

En 2019...
5 220 usagers accueillis
23 146 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

CENTRE-VAL DE LOIRE

PIMMS
BLOIS • 2013

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Blois (Association Quartiers Proximité).
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, La Poste.

Labels et reconnaissances :

6 médiateurs sociaux
+ **2** adultes relais
+ **1** Direction

En 2019...
6 319 usagers accueillis
30 408 demandes accompagnées

PIMMS
PLATEAU AGGLOMÉRATION MONTARGOISE • 2012

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS du Plateau Agglomération Montargoise et Rives du Loing.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, SUEZ, SNCF, KEOLIS, La Poste, Agglomération Montargoise et Rives du Loing, Valloire Habitat / LOGEMLOIRET.
Projets emblématiques : Ouverture d'un appartement pédagogique en septembre 2020 autour des questions liées au logement et à l'habitat (en partenariat avec Valloire Habitat).

Labels et reconnaissances :

4 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...
10 975 usagers accueillis
22 027 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

GRAND-EST

PIMMS
GRAND LONGWY • 2010

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Grand Longwy
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SAUR, La Poste, Banque de France.
Projet emblématique : La petite école du numérique avec des ateliers dédiés aux usagers dans le cadre de la lutte contre « l' illectronisme ».

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...
7 520 usagers accueillis
29 113 demandes accompagnées

PIMMS
PAYS DE L'ORNE - JOEUF • 2012

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Pays de l'Orne - Joeuf.
Partenaires : EDF, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, ST2B, BUS Est Briey.

Labels et reconnaissances :

2 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...
6 561 usagers accueillis
21 155 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

HAUTS-DE-FRANCE

PIMMS
ARTOIS-GOHELLE • 2006

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Lens-Liévin, Arrageois, Libercourt, Artois (Bruay-la-Buissière), Béthune, PIMMS mobile.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, DALKIA, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, La Poste.

Labels et reconnaissances :

15 médiateurs sociaux
+ 4 encadrants
+ 6 adultes relais
+ 1 Direction

En 2019...
23 060 usagers accueillis
95 134 demandes accompagnées

PIMMS
BASSIN CREILLOIS • 2014

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Bassin Creillois
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, DALKIA, SUEZ, SNCF, KEOLIS, La Poste, CDC HABITAT, RATP DEV.
Projets emblématiques : ateliers numériques, ateliers FLE.

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ 2 encadrants
+ 1 adulte relais
+ 1 Direction

En 2019...
6 224 usagers accueillis
54 970 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

ÎLE-DE-FRANCE

PIMMS
PARIS • 2004

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Paris Sud-Est, Paris Sud, Paris Nord-Ouest, Paris Nord-Est, Paris Est.
Partenaires : EDF, ENGIE, Gaz Tarif Réglementé, Régie Eau de Paris, SNCF, KEOLIS, Crédit Municipal de Paris, ICF La Sablière, I3F, La Poste.

Labels et reconnaissances :

26 médiateurs sociaux
+ 1 coordinatrice PAND@
+ 3 responsables de site
+ 1 responsable de la médiation sortante
+ 1 Direction

En 2019...
45 116 usagers accueillis
120 174 demandes accompagnées

PIMMS
ANTONY • 2004

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Antony.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, GRDF, VEOLIA, SNCF, TRANSDEV, La Poste, Emmaüs Connect, Malakoff Humanis, WeTechCare, Crédit Municipal de Paris.
Projets emblématiques : inclusion numérique avec Emmaüs Connect.

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ 3 adultes relais
+ 1 socioesthéticienne
+ 1 Direction

En 2019...
27 832 usagers accueillis
46 722 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

ÎLE-DE-FRANCE

PIMMS
CERGY • 2017

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Cergy
Partenaires : EDF, ENEDIS, CYO/VEOLIA, SNCF, La Poste, I3F, Val d'Oise Habitat, ICF La Sablière, Seqens, Erigere, CDC Habitat.

Labels et reconnaissances :

5 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...

5 858 usagers accueillis

23 025 demandes accompagnées

PIMMS
GARGES-SARCELLES • 2014

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Garges-Sarcelles.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEDIF, VEOLIA, SNCF, KEOLIS, RATP, La Poste, I3F, Val d'Oise Habitat.

Labels et reconnaissances :

6 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...

10 660 usagers accueillis

55 622 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

ÎLE-DE-FRANCE

PIMMS
EVRY COEUR D'ESSONNE • 2007

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Evry Coeur d'Essonne.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, DALKIA, SNCF, KEOLIS, Orange, La Poste, Ville d'Evry.

Labels et reconnaissances :

5 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...

15 894 usagers accueillis

47 529 demandes accompagnées

PIMMS
MELUN • 2009

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Melun.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, TRANSDEV, La Poste.

Labels et reconnaissances :

5 médiateurs sociaux
+ **2** encandrants
+ **1** Direction

En 2019...

14 302 usagers accueillis

74 195 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

ÎLE-DE-FRANCE

PIMMS
NOISY-LE-GRAND • 2006

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Noisy-le-Grand.
Partenaires : Edf, Engie, Enedis, Véolia Eau d'Ile de France, La Poste, Emmaüs Habitat, Immobilière 3F, CDC Habitat, Ville de Noisy-le-Grand, Département, Etat.

Labels et reconnaissances :

7 médiateurs sociaux
+ **1** médiateur sociale numérique
+ **1** responsable d'activités
+ **1** Direction

En 2019...

17 172 usagers accueillis

15 258 demandes accompagnées

PIMMS
SEVRAN • 2011

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Sevran
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SNCF, Keolis, La Poste, Etat et Ville de Sevran dans le cadre du contrat de Ville, I3F.

Labels et reconnaissances :

6 médiateurs sociaux
+ **2** endracants
+ **1** Direction

En 2019...

12 844 usagers accueillis

25 629 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

ÎLE-DE-FRANCE

PIMMS
YVELINES • 2011

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Yvelines, Pand@ Meulan et Ecquevilly.
Partenaires : EDF, ENEDIS, ENGIE, SUEZ, SNCF, ICF Habitat La Sablière, I3F, CAF 78, CPAM 78, Ville des Mureaux, Communauté Urbaine GPSeO, Conseil Départemental 78, DIRECCTE, DDCS 78, PJJ Nord Yvelines et Fédération des Centres Sociaux 78.
Projets emblématiques : réseau Local de l'Accès au Numérique, détecter et remobiliser les publics invisibles et formation accueil avec la fédération des Centre Sociaux 78.

Labels et reconnaissances :

+ **7** médiateurs sociaux
+ **1** médiateur social numérique
+ **1** médiatrice sociale « coach budgétaire »
+ **1** Direction
+ **3** services civiques accueillis en 2019

En 2019...

11 825 usagers accueillis

30 865 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

NORMANDIE

PIMMS
CAEN • 2005

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Grâce de Dieu et Hérouville-St-Clair.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, SAUR, SNCF, KEOLIS, Bus vert Calvados, La Poste, Caen La Mer Habitat.

Labels et reconnaissances :

14 médiateurs sociaux
+ 2 encadrants
+ 1 Direction

En 2019...
1 792 usagers accueillis
7 323 demandes accompagnées

PIMMS
SEINE-EURE • 2007

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Louviers et Val de Reuil.
Partenaires : EDF, ENEDIS, VEOLIA, TRANSDEV, La Poste, Eure Habitat , l'agglomération Seine-Eure.
Projets emblématiques : présence de PAND@ en milieu rural avec mise en service en 2020 du Véhicule Itinérant, développement des ateliers collectifs numériques.

Labels et reconnaissances :

8 médiateurs sociaux
+ 3 salariés
+ 1 contrat de professionnalisation
+ 1 responsable d'accueil
+ 1 Direction

En 2019...
12 647 usagers accueillis
21 891 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

NOUVELLE-AQUITAINE

PIMMS
AMBAZAC • 2006

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Ambazac et PIMMS mobile.
Partenaires : EDF, SNCF, FEPEM, DIRRECTE, Mission locale rurale, CARSAT, Pole emploi, CPAM, MSA, Mairie Ambazac, Communauté de communes, DGFIP, ANTS, Préfecture 87, Ministère de la Justice.

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ 1 responsable de site
+ 1 contrat de professionnalisation
+ 1 Direction

En 2019...
1 812 usagers accueillis
4 367 demandes accompagnées

PIMMS
BORDEAUX • 2013

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Bordeaux
Partenaires : EDF, ENEDIS, Gaz de Bordeaux, SUEZ, KEOLIS, La Poste, La Banque Postale, DOMOFRANCE.
Projets emblématiques : Triporteur électrique 100% connecté.

Labels et reconnaissances :

4 médiateurs sociaux
+ 1 Direction
+ 1 service civique accueilli en 2019

En 2019...
10 641 usagers accueillis
74 464 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

NOUVELLE-AQUITAINE

PIMMS
CENON • 2015

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Cenon.
Partenaires : EDF, ENEDIS, SUEZ, SNCF, KEOLIS Bordeaux Métropole, La Poste, DOMOFRANCE, SNCF, Ville de Cenon.

Labels et reconnaissances :

19 médiateurs sociaux
+ **6** encadrants
+ **1** Direction

En 2019...
11 159 usagers accueillis
53 419 demandes accompagnées

PIMMS
POITIERS • 2012

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Poitiers
Partenaires : La Poste, Régie des transports Vitalis, ENEDIS, SNCF, EDF, SOREGIES, GRDF, Grand Poitiers Communauté Urbaine et la ville de Poitiers.

Labels et reconnaissances :

4 médiateurs sociaux
+ **2** encadrants
+ **1** Direction

En 2019...
3 338 usagers accueillis
10 640 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

OCCITANIE

PIMMS
DU NARBONNAIS • 2015

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieux d'accueil : Narbonne et Corbières-Méditerranée (Sigean).
Partenaires : EDF, ENEDIS, VEOLIA, KEOLIS, La Poste, Département de l'Aude, Sous-Préfecture de Narbonne, Ville de Narbonne, Agglomération du Grand Narbonne).

Labels et reconnaissances :

6 médiateurs sociaux
+ **1** contrat de professionnalisation
+ **1** Direction

En 2019...
9 620 usagers accueillis
27 065 demandes accompagnées

PIMMS
NÎMES • 2001

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Nîmes.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, La Poste, CARSAT, CDC HABITAT SOCIAL, Malakoff Humanis, Ville, Agglo, Département, Etat, Europe.
Projets emblématiques : ateliers numériques La Banque Postale, Médiation à domicile, Relai Poste, permanences Pand@.

Labels et reconnaissances :

16 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...
19 427 usagers accueillis
113 559 demandes accompagnées

LE RÉSEAU DES PIMMS
FICHE DE PRÉSENTATION DES ASSOCIATIONS

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

PIMMS
NICE CÔTE D'AZUR • 2017

Adresse et contact : consulter le site internet www.pimms.org
Lieu d'accueil : PIMMS Nice Côte d'Azur.
Partenaires : EDF, ENGIE, ENEDIS, LIGNE AZUR.

Labels et reconnaissances :

3 médiateurs sociaux
+ **1** Direction

En 2019...

5 003 usagers accueillis

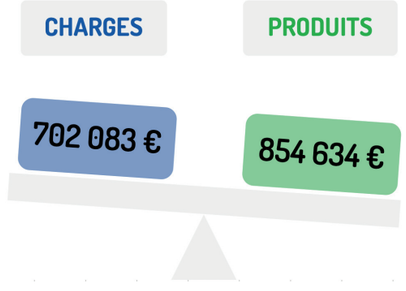
20 401 demandes accompagnées

7.

Bilan financier 2019

BILAN FINANCIER
2019

Pour l'exercice 2019, le **résultat net** comptable est excédentaire de **121 155 €** pour un budget global de **854 634 €**.



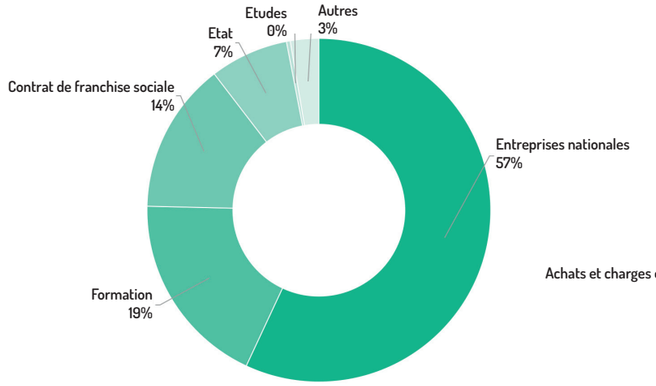
L'exercice 2019 aura permis de conduire une politique financière extrêmement rigoureuse pour une quatrième année afin de rétablir durablement les comptes de l'Union.

L'exercice 2019 permet de poursuivre la reconstitution du fonds associatif (sécurisation à 8 mois de fonctionnement) et de répondre aux attentes des PIMMS par le financement de programmes à destination du réseau : formations, outils, événements, expertises,...

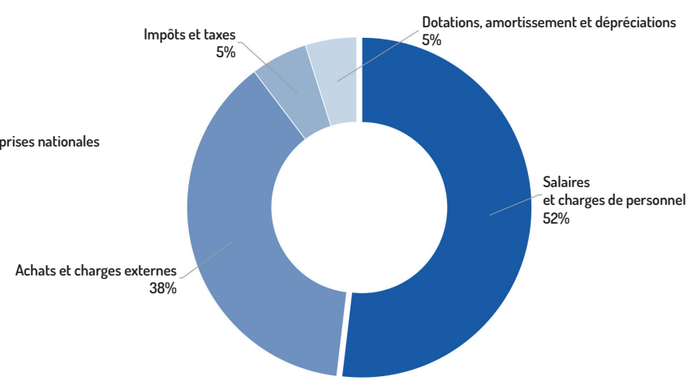
Pour mener à bien ces objectifs, il a été nécessaire de réduire la charge fixe (-50K€) en faveur de la charge variable. Ainsi, il a été fait appel à de la prestation externe notamment à travers les expertises présentes sur le réseau.

L'adaptation des ressources internes a été poursuivie (CDD et contrat de professionnalisation). Aussi, l'activité formation a permis de maintenir un chiffre d'affaires tout en développant une offre de formation à destination du réseau avec de la prise en charge 100% Union nationale des PIMMS.

RÉPARTITION DES RECETTES



RÉPARTITION DES DÉPENSES



Fonds associatifs — **558 795 €** (en augmentation par rapport à l'année 2018 qui s'élevait à 473 641 €)

Immobilisations — **13 442 € nettes**

Créances clients (hors clients douteux) — **271 400 €** (hors clients douteux)

Clients douteux — **84 360 €** et sont provisionnés à hauteur de 62 537 €

Union Nationale des PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

SIÈGE SOCIAL
2, Place André Latarjet
69008 LYON
04 72 69 03 99
union.nationale@pimms.org

ANTENNE PARISIENNE
181, Avenue Daumesnil
75012 PARIS
01 46 07 46 56

SITE INTERNET
www.pimms.org

NOS PARTENAIRES

EDF, ENGIE, ENEDIS, VEOLIA, malakoff humanis, KEOLIS, SNCF, SUEZ, LA POSTE, LA BANQUE POSTALE

NOTRE SOUTIEN

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

CERTIFIÉ

afaq MÉDIATION SOCIALE
AFNOR CERTIFICATION

Retrouvez-nous sur :

TWITTER
UNPIMMS

LINKEDIN
UNPIMMS

YOUTUBE
UNPIMMS

INSTAGRAM
@UNPIMMS

Conception-réalisation : Union nationale des PIMMS - Communication 2019-2020 - Crédit photos : Lionel RAULT