





SOMMAIRE



| | Rapport moral du Président | p.05-06 |
|---------|---|---------|
| | Concept Pimms Médiation & chiffres clés 2020 | p.08-09 |
| 03 | Le Réseau national Pimms Médiation | p.11-13 |
| <u></u> | Stratégie, grands chantiers et enjeux | p.15-16 |
| <u></u> | L'Organisme de formation | p.18-21 |
| | Bilan d'activités 2020 | p.23-36 |
| | Le Réseau des Pimms Médiation | p.38-39 |
| 08 | Bilan financier 2020 | p.41-42 |

Jean-François VAQUIERI
Président du Réseau national
Pimms Médiation

Rapport moral

du Président

2020 a été une année particulièrement intense pour le Réseau national Pimms Médiation et les Pimms Médiation. L'équipe du Réseau national a eu comme priorité de gérer cette crise au plus proche des structures locales. Nous retiendrons trois périodes successives :

- Un **confinement total en début d'année** avec la fermeture des Pimms Médiation ;
- Une **réouverture à partir du 11 mai** avec des protocoles extrêmement stricts et complets pour toutes les associations;
- Une période qui se prolonge en 2021 dans laquelle nous avons des restrictions fortes dans les activités mais avec le maintien des accueils et des médiations sortantes.

Il a été nécessaire de maintenir tout au long de cette année un accompagnement renforcé du Réseau national auprès des Pimms Médiation pour répondre à leurs besoins mais aussi pour poursuivre les grands chantiers inscrits dans la stratégie nationale. La capacité d'adaptation des Pimms Médiation aura permis de maintenir tous nos objectifs.

En 2020, les quatre grands enjeux sont d'autant plus forts que la situation sanitaire fragilise les Pimms Médiation. C'est dans des moments comme celuici que le « faire réseau » prend tout son sens, en resserrant les liens entre le Réseau national et les Pimms Médiation.





Articulation de la politique publique Pimms Médiation - France Services

Plus que jamais, il était urgent d'être en cohérence avec les enjeux de la politique publique. La reconnaissance des Pimms Médiation et du concept est acquise à travers la délivrance du label France Services, résultat de plus de dix ans de travaux et d'expérimentations entre le Réseau national Pimms Médiation, les Pimms Médiation et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). 68 Pimms Médiation sont labellisés France Services, 19 bénéficient du label Point conseil budget, 11 Pimms Médiation sont mobiles et circulent sur le réseau dont 6 sont labellisés France Services. Enfin notre réseau comprend 15 PAND@ (Points d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives) sur les territoires. En parallèle, les partenariats des entreprises ont été renforcés et complétés. C'est cette bonne articulation public/privé que nous devons préserver en veillant attentivement aux équilibres.

Renforcement du numérique sur les territoires

Le Réseau national Pimms Médiation s'est doté d'une stratégie nationale d'inclusion numérique qui s'appuie sur les grands objectifs de développement du réseau. Depuis juin 2020, le réseau peut s'équiper à travers des circuits de reconditionnement, auprès des programmes des politiques RSE des partenaires. Nous avons renforcé notre savoir-faire en matière de formation pour faire du numérique un tremplin pour les Pimms Médiation. Le Réseau national Pimms Médiation propose aussi de nouveaux outils à forte valeur ajoutée et générateurs de nouvelles ressources, comme La Petite Ecole du Numérique.

Stratégie de marque et communication associée

Le Réseau national Pimms Médiation et les Pimms Médiation ont travaillé sur l'évolution de notre marque pour la faire correspondre aux nouveaux enjeux en la rendant plus moderne et dynamique. Cette stratégie de marque a reposé sur **trois piliers d'accompagnement : humain, technique et financier**. Il aura fallu une année complète pour faire aboutir collectivement une nouvelle marque dont le dévoilement aura lieu au printemps 2021.

2020 aura été une année « réseau » où le rôle du Réseau national Pimms Médiation a été primordial dans la sécurisation des structures associatives et dans l'identification par les pouvoirs publics des Pimms Médiation comme acteurs incontournables de la médiation sociale, de l'emploi et de l'inclusion numérique.



"Ensemble, poursuivons la transformation en profondeur de notre modèle !"



Jean-François VAQUIERI

Président du Réseau national Pimms Médiation



Pimms Médiation

Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux

Généraliste sur son territoire, le Pimms Médiation 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 Médiation œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, facilitant la compréhension, complétant l'offre de services de ses partenaires et 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 propose 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 Médiation 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 un emploi durable et qualifié

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

- 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.

Quatre principes d'actions

Partenariat

Organisé sous forme associative, chaque Pimms Médiation 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 Médiation 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.

Proximité

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

Professionnalisme

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

Chiffres clés

2020



Effectif global

395 médiateurs sociaux et autres salariés

10 entreprises nationales partenaires

malakoff ICEOLIS SVCF (SUC2









Avec le soutien



68 volontaires en service civique 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

ACCUFIL DANS LES PIMMS MÉDIATION

 $370\,894\,$ usagers accueillis

MÉDIATION POSTÉE

DEMANDES ACCOMPAGNÉFS

 $1226\,355\,$ demandes accompagnées

MÉDIATION SORTANTE

ESPACE PUBLIC, TRANSPORTS FT À DOMICII F

611828 actes de médiation sociale réalisés

ATELIERS COLLECTIFS

THÉMATIQUES PARTENAIRES

941 ateliers collectifs

4358 participants



Rôle et missions

Réseau national Pimms Médiation

Créé en 1998, le Réseau national Pimms Médiation est propriétaire de la marque Pimms Médiation lié par un contrat de franchise sociale. Il intervient auprès de son réseau afin de : garantir sur le territoire une bonne déclinaison du concept Pimms Médiation, diffuser les outils du réseau, promouvoir la marque Pimms Médiation, former et professionnaliser les salariés des Pimms Médiation.

Les 4 grands champs d'intervention

Animation du réseau

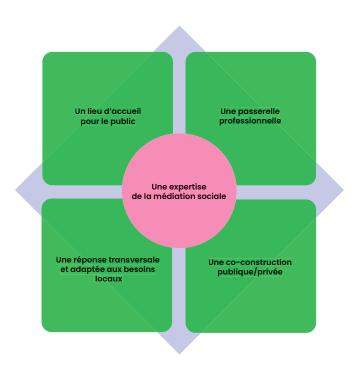
Le Réseau national Pimms Médiation anime l'ensemble des Pimms Médiation et de ses parties prenantes, pour permettre une bonne mise en œuvre de la franchise sociale. Cette animation se traduit par la conception d'outils et de process qualité, par la capitalisation de bonnes pratiques, par un appui permanent auprès de chaque Pimms Médiation pour valoriser les partenariats et répondre à leurs attentes.

Soutien, conseil et accompagnement

Le Réseau national Pimms Médiation accompagne le développement de nouveaux Pimms Médiation et d'autres espaces mutualisés de services publics en s'appuyant sur une expertise reconnue. Il accompagne aussi au sein de son réseau, la déclinaison de ses partenariats nationaux. Il participe au déploiement de nouveaux services et partenariats publics ou privés au sein des Pimms Médiation.

Promotion, représentation et lobbying

Le Réseau national Pimms Médiation défend le concept et promeut la marque Pimms Médiation auprès des acteurs de la médiation sociale, des entreprises et des opérateurs de services publics. Il représente le réseau des Pimms Médiation auprès des autres réseaux de la médiation et devant les pouvoirs publics. Il participe aux travaux nationaux d'amélioration et de transformation des services pour en assurer l'accès pour tous. Il œuvre pour une reconnaissance de la médiation sociale grâce à la certification AFNOR de la norme métier à la médiation sociale XP X60 – 600.



Formation et professionnalisation

Le Réseau national Pimms Médiation 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.

La gouvernance

Réseau national Pimms Médiation

La gouvernance de le Réseau national Pimms Médiation est composée de trois collèges: les associations Pimms Médiation (1), les acteurs associés (2) et les entreprises partenaires (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).

| | COLLÈGE 1 LES ASSOCIATIONS | COLLÈGE 2 LES ACTEURS ASSOCIÉS | COLLÈGE 3 LES ENTREPRISES PARTENAIRES |
|-----------------------------|--|--------------------------------------|---|
| ASSEMBLÉE GÉNÉRALE | 35 ASSOCIATIONS Pimms Médiation Contrat de franchise sociale | à pourvoir | 10 ENTREPRISES Convention nationale |
| CONSEIL D'ADMINISTRATION | 10 REPRÉSENTANTS Élus en conférence des présidents | | 10 REPRÉSENTANTS Conseil d'Orientation |
| BUREAU | 1 REPRÉSENTANT Conférence des présidents | | 10 REPRÉSENTANTS |



Les membres du conseil d'administration

| | Associations Pimms Médiation | Représentants | Entreprises | Titulaires | Délégués | Suppléants 1 | Suppléants 2 |
|----|---|--|----------------------|--|--|-------------------------|----------------------------------|
| 1 | Pimms Médiation Artois-Gohelle | Luc DENIS (EDF) | EDF | Fabrice GOURDELLIER | Gérald COTINAUT (Trésorier Réseau national Pimms Médiation) | Pulchérie VAN THUYNE | |
| 2 | Pimms Médiation Cergy | Fabrice DOUILLET (ENEDIS) | ENEDIS | Jean-François VAQUIERI (Président Réseau national Pimms Médiation) | Sandrine MARTY (Présidente déléguée Réseau national Pimms Médiation) | | |
| 3 | Pimms Médiation Lyon Métropole | Elise CABROL (ENEDIS) | ENGIE | Florence MOUREY Alexis JOIRE | Martial SERRA | | Clarisse MORVAN |
| 4 | Pimms Médiation Melun | Christophe HOIZEY (EDF) | KEOLIS | Patrizia GATTI-GREGORI | Camille AUDUBERT | | |
| 5 | Pimms Médiation Métropole Stéphanoise | Augustin MONTOUSSE DU LYON (ENEDIS) | LA BANQUE POSTALE | Pierre DE BUHREN | Vanessa LY | Florence BENISTAN | Margherita ALESSANDRINI |
| 6 | Pimms Médiation Paris | Thierry EVE (EDF) | LA POSTE | Anne-Laure BOURN | Marie-Jo DUCHESNE | Florence HENRY | Michel DUJARDIN |
| 7 | Pimms Médiation Poitiers | Michel CONDET (LA POSTE) | MALAKOFF HUMANIS | Jean-Baptiste TALABOT | Joanna ADOLPHE | | |
| 8 | Pimms Médiation Portes de Provence | Jeanine DOPPEL (ENEDIS) en binôme avec Grégory LOBERT (SNCF) | SNCF | Mikaël LEMARCHAND | Mickaël PICART | Julie BRUNET | Grégory LOBERT |
| 9 | Pimms Médiation Sevran | Françoise BONNIEL (KEOLIS) | SUEZ | Maximilien PELLEGRINI | Philippe LE GRÈVES | Karine BOUDIA | Caroline ORJEBIN YOUSFAOUI |
| 10 | Pimms Médiation Yvelines | Frédéric VEYE-DIT- CHARETON (ENEDIS) | VEOLIA | Géraldine SENEMAUD | Delphine LANDRY- BAILLY | | |

Présentation de l'équipe

Réseau national Pimms Médiation

Présidence

Jean-François VAQUIERI Président ENEDIS



Équipe opérationnelle

Benoit BOURRATDirecteur général



Isabelle LE DIBERDER Chargée de mission développement



Florence BEAUResponsable formation



Alexandre CARLIER
Chargé de mission
communication et
relations institutionnelles



Expert réseau

Guillaume LAHOZ Chargé de mission inclusion numérique



Sandrine MARTY
Présidente déléguée
ENEDIS



Laura GLASTRE Assistante de gestion



Ella JIMBERTChargée de mission partenariats et développement



Cyrielle BIBAUTAssistante administrative formation



Solène Routhiau Chargée de communication



Lili CHAUSSAVOINE Assistante qualité



Nouveau visage de 2021

Léna PAPAYA Administratrice et support outils réseau





Stratégie, grands chantiers et enjeux

Réseau national Pimms Médiation

Une mobilisation générale a été nécessaire en 2020 face à la gestion de la crise sanitaire due au COVID-19.

Les Pimms Médiation ont dû s'adapter durant cette période particulière afin de préserver leurs salariés tout en restant à l'écoute des usagers. Cette situation a nécessité une réorganisation complète des équipes opérationnelles en gestion de crise et la mise en place d'un **PLAN DE RELANCE** très complet qui s'articule autour de la gestion des accueils, la gestion des ressources humaines, la formation des médiateurs et l'aménagement des locaux :



- Consignes sur les protocoles sanitaires, la réouverture et la poursuite de l'activité, fiches réflexes et mises à jour
- Appels auprès de chacun des Pimms Médiation
- Organisation de webinaires thématiques
- Visioconférences réseau
- Dispenses de formation à distance : nouveaux modules et adaptation des formats
- Négociation avec l'ANCT pour une dotation exceptionnelle pour les Pimms Médiation
- Dotations financières et en masques par les partenaires
- 30 000 masques jetables distribués au réseau par le Réseau national Pimms Médiation et gestion d'un stock distribuable au réseau autant que de besoin à tarif négocié.



La crise ne nous aura pas fait renoncer à nos 4 enjeux pour 2020

Créer des alliances réseaux / France Services

Le Réseau national Pimms Médiation et les Pimms Médiation ont renforcé l'ancrage territorial par des stratégies d'alliances et en participant activement aux groupes de travail inter-réseau : ANCT, Banque des territoires, France médiation...

Être mieux connus et reconnus dans la mise en œuvre des politiques publiques pour la médiation sociale, l'accès aux droits et aux services, l'accompagnement professionnel, l'emploi et la formation.

Les Pimms Médiation sont aujourd'hui reconnus experts de la médiation sociale auprès des acteurs territoriaux mais aussi des ministères qui les ont bien identifiés et qui s'appuient sur notre réseau pour faire avancer les grands chantiers nationaux. Le faire-savoir a fonctionné à travers nos actions de communication et l'aboutissement début 2021 de la nouvelle marque.

Accompagner les usagers et les opérateurs/entreprises à la dématérialisation des services.

La priorité a été de maintenir pour tous l'accès aux droits et aux services. Tous les médiateurs ont été formés pour maîtriser le passage au numérique et accompagner les usagers à la dématérialisation. Cette année aura été marquée par l'accentuation de la dématérialisation des services publics sachant que 100% des démarches administratives se feront en ligne dès 2022.

Pour répondre à cet enjeu, nous avons proposé des ateliers numériques dans tous les Pimms Médiation pour former les usagers aux bases du numérique, à la connaissance des plateformes administratives, sanitaires, médicales et même éducatives.

Stratégie, grands chantiers et enjeux

Réseau national Pimms Médiation

Cette année a prouvé notre capacité à mettre en œuvre une stratégie ambitieuse autour des axes et des principes d'action sur le numérique : en se fondant sur notre ancrage géographique, notre expérience depuis 25 ans et nos nombreuses initiatives, nous souhaitons harmoniser nos pratiques, les déployer à l'échelle du réseau et multiplier les points d'accès sur les territoires. Nos objectifs sont d'aller au plus près des usagers afin qu'ils puissent être outillés, accompagnés et formés.

Un plan stratégique national d'inclusion numérique a été construit et initié à la fin de cette année pour une mise œuvre généralisée en 2021 et 2022.

Une vie associative qui a su s'adapter

Toutes les instances du Réseau national Pimms Médiation ont été tenues de manière ordinaire sur le début de l'année (réunions du Bureau et Conseil d'orientation). Puis, à partir du mois de mars, les instances se sont tenues exclusivement au format numérique avec le maintien des réunions mensuelles du Bureau, des Conseils d'administration et de l'Assemblée générale ainsi que de la Journée nationale des Pimms Médiation 2020 qui a été elle aussi entièrement dématérialisée.



Conseil d'orientation du 19 mars 2020

ENEDIS La Défense (dernière instance en présentiel)





Journée nationale du 18 juin 2020 suivie à distance par les médiateurs du Pimms Médiation du Narbonnais

Colloque - Médiation sociale et numérique - En direct sur Acteurs publics TV



L' Organisme de formation

Réseau national Pimms Médiation



Stagiaires

791 personnes formées

collaborateurs du réseau Pimms Médiation formés (soit 85% dont plus de 90% sont des médiateurs)

7723 heures stagiaires



Formateurs

consultants spécialisés dans les thématiques: comptabilité-gestion, appels à projet et qualité.

experts au sein de notre réseau pour les formations à destination



Formations

103 sessions de formations

formations différentes à destination du réseau: administrateurs, directeurs et médiateurs.

classes virtuelles (prestation)

speachs La Poste et modules de rapid-learning Veolia (prestation)

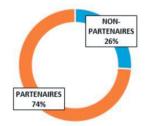
Clients

Médiation et 40% partenaires/ non-partenaires.

Clients partenaires:

SUEZ, LA POSTE, LA BANQUE POSTALE, VEOLIA, EDF.

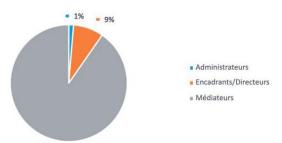
Répartition des clients partenaires et non-partenaires



Clients non-partenaires:

QUARTIERS VITALITÉ, MILLE COULEURS, ESAT MONTÉLIMAR, ÉNERGIES SOLIDAIRES Mureaux, AMAOS Nîmes, CENTRE SOCIAL Lyon, ANCT.

Répartition des formations par typologie d'acteurs dans le Pimms Médiation



Chiffre d'affaires réalisé

226 000 € dont 40% facturés

L' Organisme de formation

Réseau national Pimms Médiation

Malgré la crise sanitaire de 2020, les formations ont pu se poursuivre, au-delà du prévisionnel, avec une augmentation du chiffre d'affaires de 25%.

Réseau Pimms Médiation : du présentiel au distanciel



En effet, l'Organisme de formation s'étant doté d'une plateforme de formation dès 2019, et ayant conduit des expérimentations sur des formations à distance cette même année (formation de tuteurs notamment), le Réseau national Pimms Médiation était prêt pour continuer à former les médiateurs du réseau.

Pendant le premier confinement, de mars à avril 2020, les formateurs ont tous été formés à l'outil de classe virtuelle*, pendant que l'équipe des experts réseau du Pimms Médiation de Brest expérimentait les premières sessions de formation à distance.

*La classe virtuelle recrée à distance les conditions d'une formation en salle traditionnelle, grâce à des outils interactifs et pédagogiques.

Dans un premier temps, en raison du maintien de la crise sanitaire, c'est l'ingénierie de formation des **3** modules de formation du tronc commun** (en lien avec la norme XP X 60-600 de la médiation sociale) qui a été revue, puis les autres modules de formation. Aujourd'hui, l'intégralité des formations à destination des médiateurs peut avoir lieu à distance.

**

Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale Communiquer efficacement en situation de médiation Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux

Pour les administrateurs, les directeurs et les encadrants, les formations*** ont pu se réaliser à distance.

Appréhender les responsabilités juridiques du cadre associatif en tant qu'administrateur Maîtriser les fondamentaux de comptabilité-gestion Gérer un projet : de la construction a la recherche de financement Agir pour l'inclusion numérique Être un correspondant qualité efficace

L' Organisme de formation

Réseau national Pimms Médiation

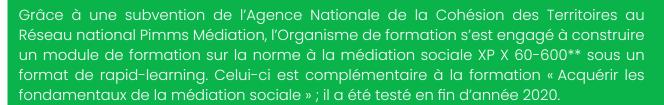
Financement des formations



Grâce à l'engagement de tous les Pimms Médiation vers un OPCO unique, le Réseau national Pimms Médiation a pu signer plusieurs contrats nationaux avec **Uniformation**. Ainsi, le financement intégral des formations du tronc commun** a pu être garanti sans aucune démarche administrative de la part des Pimms Médiation.

ZOOM

Module de formation à la Norme Médiation sociale XP X60-600



L'objectif est de pouvoir renforcer les connaissances des médiateurs sur ce sujet, une fois la formation aux fondamentaux de la médiation sociale suivie.

D'autres expérimentations sur des modules de rapid-learning sont en cours : le Compte Personnel Formation (CPF), la connaissance du réseau Pimms Médiation ; ces modules pourront être à destination à la fois des médiateurs sociaux, des nouveaux arrivants, directeurs ou administrateurs et des correspondants qualité.

Formations à destination de nos partenaires



Le Réseau national Pimms Médiation continue d'avoir un partenariat formation très riche avec La Poste, en intervenant dans le parcours qualifiant proposé aux chargés de clientèles des bureaux de Poste France Services.

Ainsi, dans la continuité d'une prestation engagée dès 2019, 15 « speachs » ont été produits. Il s'agit de modules de rapid-learning, diffusés sur la plateforme SpeachMe de La Poste, d'où leur nom. En 10 minutes maximum, le chargé de clientèle apprend comment réaliser une démarche administrative sur le site en question, les connaissances acquises sont validées au travers d'un quiz, il peut télécharger une fiche de synthèse.



Cette année, par exemple, ont été produits des « speachs » sur comment initier sa demande de retraite sur le site de l'AGIRC ARCCO, demander une prime d'activité sur le site de la CAF, ou s'informer sur la réforme des APL.

L'Organisme de formation

Réseau national Pimms Médiation



23 sessions de formation (en classes virtuelles) ont été animées pour former plus d'une centaine de chargés de clientèle France Services sur la protection sociale en France.



Un module de rapid-learning à destination des Responsables de clientèles (REC) des bureaux de Poste à Priorité Sociétale a été produit : « Les techniques de la médiation sociale au service de la relation client ».

L'objectif de ce module de formation est double : d'une part, permettre aux « REC » de comprendre la posture de médiation, d'en acquérir les techniques et les comportements opérationnels, pour ensuite pouvoir introduire, dans leurs pratiques professionnelles, des outils de nature à faciliter leur relation avec les clients et contribuer à prévenir des situations conflictuelles.





L'équipe du Pimms Médiation de Brest s'est fortement impliquée sur cette commande en prêtant son image et sa voix, pour le tournage de capsules vidéo.

Réponses à Appels d'offre

Formation conseillers numériques

- Groupement Pimms Médiation / Simplon / AFPA / hubs
- Résultat: 3 lots sur 6 (PACA-Occitanie-Corse / Nouvelle
 Aquitaine-Bretagne-Pays de la Loire / AURA-BFC- Centre Val de Loire)

Formation Aidants connectés

- Groupement Pimms Médiation
 / Simplon / AFPA
- Résultat : 2 lots sur 10
 (Bretagne et Pays de la Loire) + collaboration avec Hub HINAURA





Qualiopi : la certification qualité

L'Organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation est désormais certifié Qualiopi depuis janvier 2021. C'est le fruit d'un travail conduit sur l'ensemble de l'année 2020 par les équipes formation du Réseau national Pimms Médiation et des Pimms Médiation.

La certification Qualiopi atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires des actions concourant au développement des compétences dans le respect des exigences du Référentiel National Qualité. Au ler janvier 2022, QUALIOPI est obligatoire pour continuer d'accéder aux fonds publics et mutualisés.



Partenariats et initiatives Pimms Médiation

Dans un contexte inédit, les Pimms Médiation ont su se réinventer pour répondre aux besoins des usagers et des partenaires.

Les partenaires du Réseau national Pimms Médiation ont été d'un grand soutien auprès des Pimms Médiation en co-construisant des actions adaptées. Les dons de masques, d'équipements de protection ainsi que des financements exceptionnels ont ainsi permis aux Pimms Médiation de maintenir leur activité. Un immense merci à l'ensemble de nos partenaires et un grand bravo aux Pimms Médiation toujours plus innovants pour répondre aux besoins de leurs territoires!

FOCUS 1



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Caen

Lors de la réouverture des bureaux de poste caennais, les médiateurs ont réalisé le filtrage des entrées dans le bureau de poste. Les médiateurs ont également distribué des masques aux usagers.

FOCUS 2



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Caen

Les ateliers numériques ont été suspendus le temps d'élaborer une organisation respectant les mesures sanitaires. Le Pimms Médiation a conçu des sessions de formation individuelles pour former les usagers intéressés.





FOCUS 3



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Caen

Les médiateurs réalisant habituellement une mission au domicile des abonnés, le Pimms Médiation et Veolia ont souhaité repenser cette action en mettant en place une action de phoning auprès des usagers avec organisation de rendez-vous au sein du Pimms Médiation.





Partenariats et initiatives Pimms Médiation

FOCUS 4



Lors de la période de rentrée scolaire, les médiateurs ont rappelé aux élèves des cars scolaires que le port du masque dans les cars était obligatoire. Les médiateurs ont également distribué des masques aux élèves s'ils n'en n'avaient pas.

Les actions dans les transports ont repris en mai avec notamment la distribution de masques et le rappel des gestes barrières aux clients dans les tramways et bus. L'action s'est poursuivie pendant l'été notamment dans les bus menant aux plages normandes tout en mettant l'accent sur la prévention des infractions et incivilités.

En septembre, les médiateurs sont intervenus dans les agences Keolis pour distribuer des masques, informer et orienter les nombreux usagers souhaitant renouveler leur abonnement. Suite à la mise en place du couvre-feu, le Pimms Médiation a déployé de nouvelles actions pour compenser l'arrêt des actions de nuit notamment en intervenant dans les boutiques Keolis pour informer et orienter les usagers, et leur rappeler, évidemment, le respect des gestes barrières.



FOCUS 5



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Rennes

À partir de mi-mai, les médiateurs ont distribué **800 masques** aux voyageurs des transports en commun rennais.

Partenariats et initiatives Pimms Médiation

FOCUS 6



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Rennes

Les médiateurs ont réalisé une médiation téléphonique auprès d'usagers en précarité énergétique dans l'objectif de tisser du lien, notamment pour transmettre les informations relatives au sujet de la trêve hivernale, qui a été repoussée, du chèque énergie, des possibilités de prise de rendez-vous au Pimms Médiation pour un point global sur la situation... Dans le cadre de cette action, le Pimms Médiation a réalisé 275 heures de médiation téléphonique.

FOCUS 6



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Quimper

Présents dès le 11 Mai aux arrêts de bus, les médiateurs ont sensibilisé les usagers au port du masque dans les transports en commun et distribué du gel hydro-alcoolique.





FOCUS 7



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Quimper

Le Pimms Médiation a pris contact, au téléphone, auprès de clients EDF afin de les informer du prolongement de la trêve hivernale et de l'intérêt de respecter les engagements contractuels afin d'éviter des factures importantes à la fin de la trêve hivernale.



Partenariats et initiatives Pimms Médiation

FOCUS 8



Actions entreprises partenaires - Pimms Médiation Evry

Dans le cadre des médiations à domicile sur l'énergie et sensibilisation aux éco-gestes, le partenaire Enedis a fait don d'un véhicule au Pimms Médiation d'Evry.



Des dons de masques et subventions exceptionnelles

Le Réseau national Pimms Médiation et les Pimms Médiation ont pu compter sur le soutien et la mobilisation forte des entreprises partenaires nationales et locales afin de faire face à la crise sanitaire tout en faisant respecter les gestes barrières.





















Initiative développée avec les collectivités locales - Pimms Médiation Lorient

De mi-novembre à mi-décembre, en partenariat avec les mairies d'Auray et d'Hennebont, les médiateurs ont réalisé des « déambulations » dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville afin de distribuer des masques et des attestations de déplacement. Un binôme constitué d'un agent de la ville et d'un médiateur social du Pimms Médiation, parcourait les quartiers. 6 déambulations ont eu lieu à Auray et 8 à Hennebont.



Initiative développée avec les collectivités locales - Pimms Médiation Lyon Métropole

Les médiateurs du Pimms Médiation Lyon Métropole ont réalisé une campagne de prévention sur trois marchés lyonnais au cours du mois d'octobre. Les médiateurs ont rappelé l'obligation du port du masque ainsi que l'importance des gestes barrières.

Retrouvez l'article complet sur la campagne de prévention

https://www.lyon.fr/actualite/sante/covid-protocole-renforce-sur-les-marches



Développement

Le Réseau national des Pimms Médiation a été au cœur de l'actualité grâce à une reconnaissance de notre expertise de plus en plus forte. Un rapprochement des différents ministères de tutelle s'est opéré (Cohésion des territoires, Politique de la ville, Numérique, Insertion professionnelle/Emploi) et a permis d'accompagner efficacement et durablement les politiques publiques et d'obtenir de nombreux labels d'État.

Point Conseil Budget (PCB): Accompagnement budgétaire



- 12 Pimms Médiation labellisés Points Conseil Budget (PCB) en 2019 suite à l'expérimentation à laquelle les Pimms Médiation Antony et Artois-Gohelle ont contribué;
- + 7 autres soit 19 Pimms Médiation labellisés PCB (officialisation février 2021) Le Réseau national Pimms Médiation partie prenante des comités de pilotage de la DGCS.



Retrouvez les Pimms Médiation labellisés PCB sur notre site :

https://www.pimms.org/connaitre-nos-actions/points-conseil-budget/



France Services: Accompagnement aux services publics

Janvier 2021 : 59 Pimms Médiation labellisés France Services Avril 2021 : 68 Pimms Médiation labellisés France Services dont les Pimms Médiation MSAP de Bordeaux et Arras.

Retrouvez les Pimms Médiation labellisés France Services sur notre site : https://www.pimms.org/connaitre-nos-actions/france-services/



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

Le Réseau national Pimms Médiation signataire de l'accord national France Services et associé au programme France Services par l'Agence nationale de cohésion des Territoires (ANCT).

Le Réseau national Pimms Médiation mandaté par l'ANCT pour :

Accompagner 10 porteurs de projet vers la labellisation France Services.

Développement

Création de nouveaux sites

Dans le réseau, quatre nouveaux sites ont été ouverts en milieu rural au Pimms Médiation Bourgogne du Sud :

- Issy-l'Évêque;
- La Clayette Baudemont;
- Marcigny
- Cours-la-Ville (ouverture le 29 avril 2021)

Pimms mobile

15 Pimms Médiation ont été lauréats de deux Appels à manifestation d'intérêt pour la création de Bus France Services.



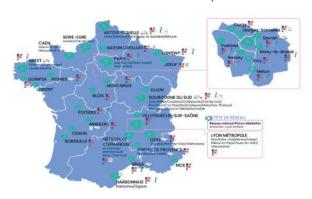
L'itinérance de services se déploie dans le réseau depuis de nombreuses années et permet aux Pimms Médiation de rentrer en contact avec des publics qui ne se déplacent pas dans leur plateau d'accueil. Grâce aux Pimms mobiles, à la Séniormobile, et à l'itinérance de permanences, il a ainsi été possible de toucher des territoires et un public élargis.





En 2020, la Banque des Territoires a lancé 2 Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI) pour développer les Bus France Services. Les projets déposés par les 6 Pimms Médiation suivants ont été lauréats du premier AMI en juin 2020, à savoir Rennes, Isère, Brest, Nîmes, Sevran et Noisy-le-Grand pour des circuits en QPV. Lors du second AMI d'octobre 2020, ce sont les nouveaux projets déposés par les Pimms Médiation de Lorient, Isère, Brest, Artois Gohelle, Portes de Provence, Ambazac, Melun, Nice et Seine Eure qui ont été retenus. Ils bénéficieront au démarrage d'une aide à l'investissement de la part de la Banque des Territoires qui sera complétée par une dotation au fonctionnement lorsque leur candidature au label France Services sera validée.

Au total en 2020, le réseau compte 11 structures mobiles labellisés France Services :



Ambazac

Nîmes (Pimms mobile QPV)

Rennes: Roche aux Fées et QPV Brest: QPV, Morlaix Communauté

Artois-Gohelle (2)

Isère (Pimms mobile QPV)

Sevran (Pimms mobile QPV)

Melun (Nemours)



Développement

Pand@ et permanences, un maillage territorial qui se précise



Les Pimms Médiation couvrent aujourd'hui un territoire élargi grâce à leurs plateaux d'accueil, leur point de stationnement de Pimms mobiles, leur animation de permanences dans des locaux qui leur sont mis à disposition par des partenaires.

Le recensement des points de contact a été fait à partir des 18 retours Pimms Médiation (soit environ la moitié des 35 Pimms Médiation). Sur les points recensés : 30 ont été ouverts ou sont prévus sur l'année 2021, et 23 ont été ouverts entre septembre et décembre 2020. Nous sommes donc déjà au-dessus des 50 points de contact supplémentaires depuis juin 2020. Cela confirme l'opportunité de développement et la dynamique déjà lancée.

82 sites actifs (lieux fixes d'accueils du public)

- Accueils du public supérieur 24 heures par semaine (éligibles France Services) :
 - --> Sièges sociaux et antennes à plusieurs médiateurs qui animent un plateau d'accueil proposant différentes actions de médiation (médiation individuelle, Pand@, médiation téléphonique, ateliers...);
- --> Itinérance de permanences ou véhicule stationnant à différents endroits et au moins 1 médiateur accueille pour des médiations individuelles.

266 points de contact recensés couvrant 60 EPCI (soit 201 communes) dont 44 points contacts supplémentaires effectifs depuis juin 2020

- Réalisation d'actions de médiation régulières inférieures à 24 heures par semaine sous la forme :
- --> **Permanences Pimms Médiation** : 1 médiateur propose dans des locaux mis à disposition, des médiations individuelles ;
- --> **Permanences Pand@**: 1 médiateur anime dans des locaux mis à disposition, un espace numérique (minimum 2 périphériques) pour que plusieurs usagers réalisent leurs démarches.

Renforcement de l'équipe opérationnelle sur cette thématique

Directeur du Pimms Médiation de Melun depuis 2012 et mobilisé de longue date sur le sujet de l'inclusion numérique, Guillaume LAHOZ a renforcé les équipes du Réseau national Pimms Médiation sur cette thématique à partir de mai 2020. Notre objectif est de mobiliser et d'accompagner les Pimms Médiation sur cet enjeu majeur par la création et le déploiement d'outils, la formation, et la mise en place de collaborations.

Animation réseau

Audit réseau avec un recensement des actions et des besoins :



Le coût de l'équipement est un frein pour l'usager mais aussi pour les PIMMS

Pour développer une expertise locale nous avons besoin d'outiller et former les équipes de manière homogène

Nécessité d'inventer de nouveaux modes de création de lien pour aller vers le public le plus isolé



Inclusion numérique

Lancement des Rencontres Numériques

Pour sensibiliser toutes les parties prenantes (équipes opérationnelles, gouvernances locales et nationales, entreprises partenaires)

20 novembre « Découvrir et s'approprier la stratégie d'inclusion numérique des Pimms Médiation »

10 décembre « Appréhender les enjeux de l'inclusion numérique » - Directions et gouvernances locales (40 participants)

11 décembre « Sensibilisation des managers de l'engagement sociétal SNCF »

Création d'outils

- Fiches Pand@, APTIC, Enjeux
- Développement et lancement de la Petite Ecole du numérique
 - --> Test et Déploiement sur le réseau
 - --> Dépôt de la marque + création support

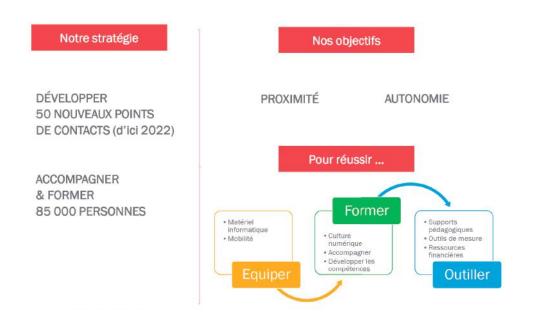




Une plateforme numérique

pour la montée en compétence des usagers sur les outils numériques

Des parcours pédagogiques pour aider l'apprenant à s'exercer, s'auto-évaluer et suivre son évolution personnelle dans l'utilisation des outils numériques.



Une stratégie nationale d'inclusion numérique

Mobilisation de l'ensemble des parties prenantes (gouvernances locales et nationales, directeurs, médiateurs, collaborateurs Réseau national Pimms Médiation).

Inclusion numérique

Le concept Pand@ réaffirmé



- Une offre de services limitée au numérique
- Un public cible plus proche de l'autonomie
- Un niveau d'accompagnement « coup de pouce » et de la formation

Partenariats



Les acteurs nationaux du numérique au cœur de la stratégie Pimms Médiation (Agence nationale de la cohésion des territoires, Secrétariat d'Etat au numérique, MedNum, Aptic...).

Les Pimms Médiation participent à la plateforme solidarité numérique initiée par Cédric O, Secrétaire d'État au numérique et en partenariat avec la MedNum.



Les médiateurs numériques se mobilisent autour de @laMedNum pour vous accompagner dans vos démarches.

+ de 1200 médiateurs numériques ont répondu à l'appel

+ de 50 tutoriels pour vous former

Rdv sur solidarite-numerique.fr 201 70 772 372

#SolidaritéNumérique #COVID19





Les Pimms Médiation s'engagent pour un numérique responsable et durable par la mise en place d'un partenariat opérationnel avec les Ateliers du Bocage / Solidatech sur du matériel reconditionné.

pimms médiation

33 ordinateurs de bureau, 54 ordinateurs portables, 19 tablettes pour un investissement de 24k€.

Inclusion numérique

Des réalisations concrètes dans les Pimms Médiation





Objectifs

Doter les Pimms Médiation d'outils favorisant l'autonomie.

Positionner les Pimms Médiation comme acteurs
précurseurs su l'autonomie numérique
et administrative.



Objectifs

Mettre en accessibilité de nos outils numériques à tous les publics. Etre un acteur du web solidaire.

Développement des liens avec les HUBS et notamment Hinaura et Francil'in

Mise en place d'une expérimentation avec la BNP et le Hub Francil'in (IDF) pour l'injection de Pass numérique en Seine-Saint-Denis (Pimms Médiation Sevran et Noisy-le-Grand).

En Auvergne-Rhône-Alpes, en tant que membre du Comité pilotage de **HINAURA** (Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes), nous avons pu développer plusieurs collaborations avec notamment la mobilisation des Pimms Médiation sur le dispositif « pass de rentrée » et des réponses communes aux appels d'Offres « Aidants connectés » et « Via compétences » *(mise en oeuvre de ces actions en 2021)*.



Communication

En 2020, la communication a connu un fort développement construit sur deux principaux axes :

Une stratégie éditoriale renforcée en partenariat notamment avec Acteurs Publics, un média spécialisé dans les politiques publiques. Mais aussi en lien direct avec les médias et la presse nationale et locale.

Ces différents reportages ont eu pour objectifs :

- 1. Promouvoir plus largement le concept Pimms Médiation
- 2. Accroître la visibilité des actions réalisées au cœur des territoires (innovations et initiatives des Pimms Médiation)
- 3. Faire connaître notre marque auprès des professionnels (nos partenaires et réseau d'acteurs associés) et des populations concernées (usagers du Pimms Médiation).



Un chantier sur la refonte de la marque

L'année 2020 a été l'opportunité pour le Réseau national Pimms Médiation de marquer symboliquement l'anniversaire des 25 ans du concept. C'est pourquoi, le chantier engagé sur l'évolution de la marque Pimms Médiation a été lancé afin de mieux correspondre aux nouvelles ambitions et enjeux stratégiques.

Ce chantier s'est déroulé sur plusieurs temps forts en suivant une **méthodologie construite sur une approche collective, humaine et professionnelle** en y associant l'ensemble des parties prenantes du réseau. Au démarrage du projet, nous avons constitué un groupe de travail composé de directeurs Pimms Médiation, opérationnels et présidence du Réseau national Pimms Médiation ainsi que de partenaires des Pimms Médiation et nous avons fait appel à une agence de communication parisienne, EPOKA pour nous accompagner tout au long du processus.



Communication

Les grandes étapes de travail



Les pistes créatives, deux orientations possibles



Résultat



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

L'acronyme « Pimms » disparaît au profit d'un nom générique. Après 25 ans d'existence, le Pimms devient un nom commun, le lieu dans lequel les usagers sont accompagnés.

Le terme « médiation » fait désormais partie intégrante de notre nom. Cela vient souligner notre métier et l'offre de services à destination des usagers. Une signature commune à l'ensemble du réseau est apposée au logo. Elle définit notre promesse faite aux usagers et précise notre mission et notre accompagnement.

Bien que l'année 2020 ait été fortement touchée par la crise sanitaire et les périodes de confinement, elle ne nous a pas empêché de lancer et finaliser la refonte de notre marque grâce à un fort élan encore plus collaboratif et fédérateur qu'à l'accoutumé. Notre nouvelle identité de marque donne le ton et nous embarque en 2021 dans un environnement où les Pimms se réinventent pour toujours mieux relier les populations aux services essentiels.

Qualité

Depuis décembre 2019, le Réseau national Pimms Médiation et les Pimms Médiation sont certifiés à la médiation sociale, Norme AFNOR XP60-600. Cette grande étape a été franchie pour la reconnaissance du professionnalisme des Pimms Médiation et de leurs médiateurs qui répondent à des exigences qualité répertoriées dans un référentiel de certification. En 2020, l'animation de la certification qualité du réseau s'est mise en place.

Accompagnement ++

Dans le cadre de la certification, un audit interne a été réalisé dans tous les Pimms Médiation. Les rapports d'audits permettent à chaque structure de construire un plan d'action qualité et de mettre en place les actions correctives. Si certains Pimms Médiation ont pris du retard dans l'application de la norme, nous proposons pour venir en appui auprès de ces structures, un accompagnement par un autre Pimms Médiation dit « expert », c'est l'accompagnement ++.

Correspondants qualité

A la suite de 2019, les correspondants qualité ont été réunis à plusieurs reprises pour accompagner leur mission au sein des Pimms Médiation : réunions d'animation et revues de direction.

Auditeurs internes

Un nouveau groupe d'auditeurs internes a succédé au premier qui avait été créé en 2019 pour préparer les Pimms Médiation à l'audit initial. 12 auditeurs vont pouvoir être formés et réaliser en 2021 l'audit interne de tous les Pimms Médiation en prévision de l'audit de contrôle. Il doit avoir lieu deux années après l'obtention de la certification.

Ambassadrices qualité

Le groupe des ambassadrices qualité poursuit sa mission en assurant une veille sur la Norme en lien avec le Réseau national Pimms Médiation, l'ANCT et l'AFNOR tout en apportant un appui technique auprès des Pimms Médiation.



Nouveaux outils qualité

Le plan de contrôle a été révisé dans un outil unique en ligne plus complet réunissant toutes les thématiques de la Norme à contrôler (Structure, pilotage et RH) ainsi qu'une fiche synthèse et un tableau sur le suivi et l'amélioration continue de la Norme. Véritable tableau de bord pour les Pimms Médiation.

Le livret de l'auditeur interne pour accompagner l'auditeur dans sa mission en lui délivrant tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation d'un audit.

Le petit dictionnaire de la médiation rassemble l'ensemble des termes qualité permettant ainsi une homogénéisation du vocabulaire utilisé pour définir et mettre en œuvre la Norme.

Oualité

Nouveaux outils qualité

Les questionnaires de la mesure de l'utilité sociale et économique ont été refondus dans des versions en ligne pour faciliter leur administration auprès de parties prenantes en 2021.



Questionnaire Usagers



Questionnaire Médiateurs



Questionnaire Partenaires publics / privés

Le questionnaire de satisfaction de l'usager a fait l'objet d'une relecture complète et a bénéficié de la création d'un format en ligne pour en améliorer la délivrance auprès des usagers sur une simple tablette ou un smartphone. Les enquêtes ont eu lieu sur les 3 derniers mois de l'année 2020. L'objectif était d'émettre un maximum de questionnaires pour répondre à une exigence du référentiel qui est d'avoir un volume proche de 14% du nombre global d'usagers accueillis dans les Pimms Médiation. 7 400 questionnaires, (2%) ont été ainsi recensés soit le double de l'année passée malgré la crise sanitaire. Il a été décidé de permettre une complétude des questionnaires tout au long de l'année 2021 avec des analyses mensuelles pour le traitement des données ainsi récoltées.





Le réseau des Pimms Médiation

Données économiques et sociales 2020

Ressources humaines et tremplin professionnel

pour l'ensemble des médiateurs sociaux dans les Pimms Médiation

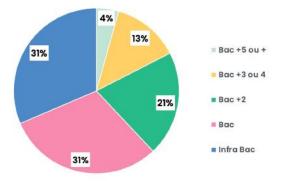
Répartition Femme/Homme

En 2020, les salariés des Pimms Médiation continuent d'être en majorité des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.



69%



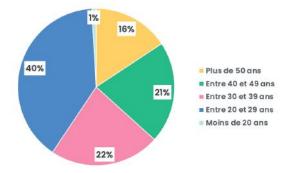




62% des médiateurs ont un niveau inférieur ou équivalent au baccalauréat

21% des médiateurs ont un niveau BAC +2

13% des médiateurs ont un niveau BAC +3

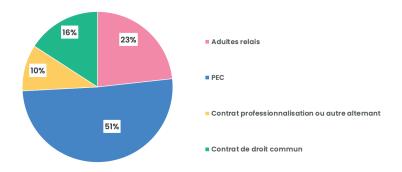


Répartition par âge

40% des médiateurs sont âgés de 20 à 29 ans.

22% des médiateurs sont âgés de 30 à 39 ans.

16% des médiateurs sont âgés de plus de 50 ans.



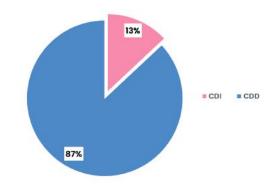
Répartition par type de contrat

51% des médiateurs sont embauchés en PEC.

23% des médiateurs sont embauchés en Adultes relais.

16% des médiateurs sont embauchés dans le cadre d'un contrat de droit commun.

10% des médiateurs sont embauchés dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou autre alternance.



Répartition médiateurs CDI/CDD

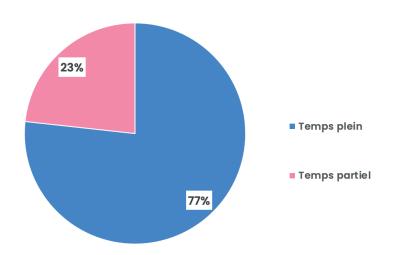
87% des médiateurs embauchés en CDD et **13**% des médiateurs embauchés en CDI.

Le réseau des Pimms Médiation

Données économiques et sociales 2020

Répartition temps plein / temps partiel

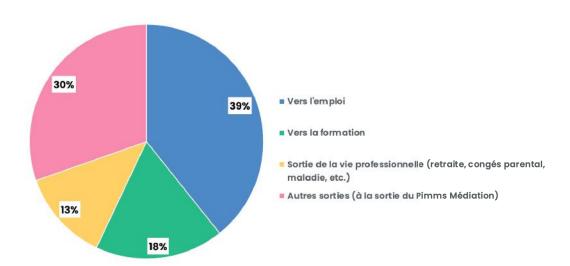
77% des médiateurs travaillent en temps plein23% des médiateurs travaillent en temps partiel



Médiateurs sortis des Pimms Médiation

Le taux de sorties positives est de 57%.

Ce pourcentage représente le nombre de médiateurs ayant quitté le dispositif Pimms Médiation en 2020 (vers un emploi ou vers une formation qualifiante).





Bilan financier 2020

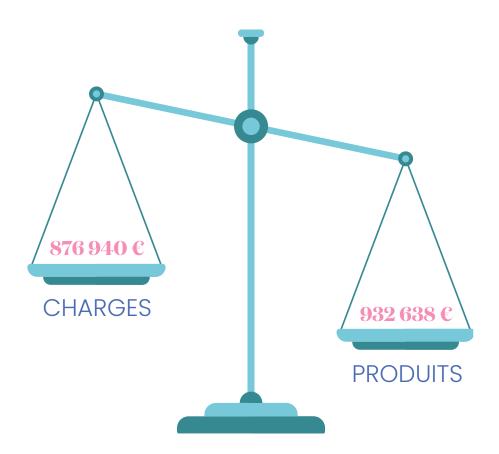
Réseau national Pimms Médiation

Pour l'exercice 2020, le résultat net comptable est excédentaire de 46 794 € pour un budget global de 947 888 €.

L'exercice 2020 reflète une année toute particulière impactée part la crise sanitaire qui a nécessité des révisions régulières du budget prévisionnel pour sécuriser au mieux les finances. En fin d'exercice, nos objectifs ont été atteints avec en particulier un renforcement de l'équipe nationale pour répondre plus complètement aux attentes du réseau et une activité « formation » qui présente un chiffre d'affaires en hausse suite à la demande forte de formation sur cette période de pandémie.

L'exercice 2020 permet de poursuivre les grands chantiers à destination du réseau notamment la construction du nouvel outil métier de reporting de l'activité, la refonte de la marque Pimms Médiation et la consolidation des structures associatives à travers la sécurisation des supports juridiques.

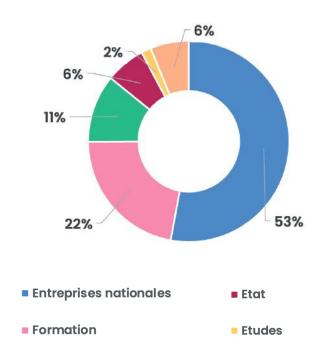
Pour mener à bien nos objectifs, il a été nécessaire de consolider l'équipe salariée tout en continuant à favoriser la charge variable pour plus de souplesse budgétaire. Ainsi, nous avons continué à faire appel prioritairement à de la prestation externe en favorisant toujours l'expertise du réseau.



Bilan financier 2020

Réseau national Pimms Médiation

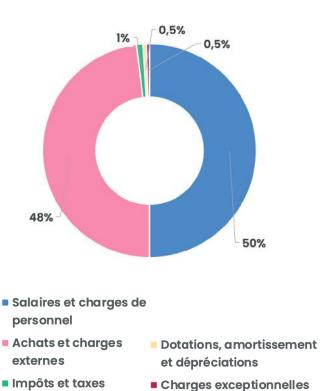
Répartition des recettes



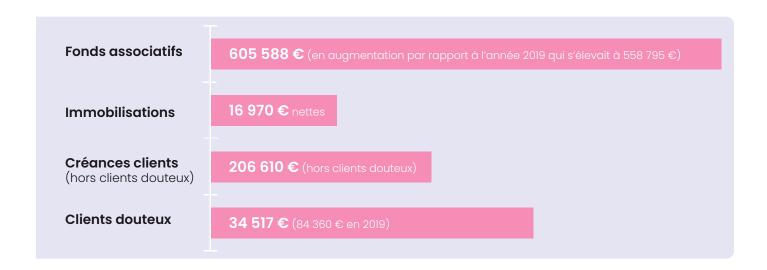
Autres

Contrat de franchise sociale

Répartition des dépenses



Bilan







SIÈGE SOCIAL

1 cours Albert Thomas 69003 LYON 04 72 69 03 99 reseau@pimms.org

ANTENNE PARISIENNE

181 avenue Daumesnil 75012 PARIS 01 46 07 46 56

SITE INTERNET

www.pimms.org

CERTIFIÉ



NOS PARTENAIRES





















AVEC LE SOUTIEN DE





Retrouvez-nous sur:









