

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



**pimms  
médiation**

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS



# SOMMAIRE

- 
- 01** Rapport moral du président [p.4](#)
  - 02** Le concept Pimms Médiation [p.6](#)
  - 03** Le Réseau national Pimms Médiation [p.7](#)
  - 04** Stratégie & enjeux 2021 [p.10](#)
  - 05** Les faits marquants 2021 [p.12](#)
  - 06** Bilan d'activité 2021 [p.13](#)
  - 07** Données économiques & sociales [p.36](#)
  - 08** Bilan financier 2021 [p.37](#)
  - 09** Les perspectives 2022 [p.38](#)
- 

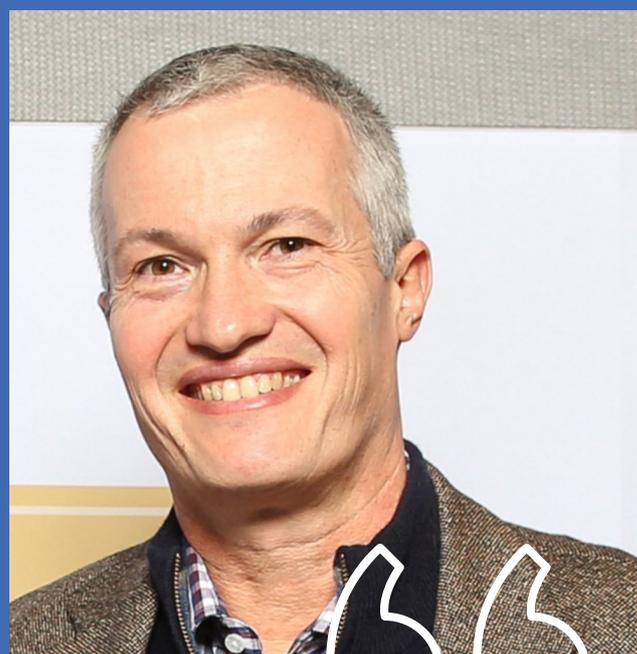
## Rapport moral du Président

2021 fut une année de mise en œuvre d'une stratégie nationale adaptée, revisitée pour répondre aux conséquences de longs mois de crise sanitaire. Nos actions ont été prioritaires et des solutions nouvelles dans les Pimms Médiation ont été retenues :

- **L'inclusion numérique** reste au cœur des activités avec la stratégie nationale d'inclusion numérique ;
- La **détection des publics les plus isolés** avec de nouveaux modes d'intervention et de nouveaux services ;
- **L'hybridation des modalités d'accueil** des usagers.

Le concept Pimms Médiation a fait l'objet d'une démarche collective sur la marque Pimms et sur le changement de nom. Avec le réseau, il nous a paru nécessaire de redéfinir l'identité Pimms pour en faire un élément fédérateur pour les parties prenantes. Cette démarche partagée a abouti au **lancement de la nouvelle marque « Pimms Médiation – vous relier aux services essentiels » en avril 2021**. Ce travail mené sur 2 années est remarquable par la mobilisation des acteurs du réseau.

Nos 26 ans de présence sur les territoires nous ont permis de nous réinterroger sereinement sur la force du concept et ainsi garantir son avenir. Au-delà de la marque, le modèle Pimms Médiation doit rester en adéquation avec son environnement local et être sécurisé par l'appartenance à un réseau national. **2022 permettra, je l'espère, d'aller au bout de notre réflexion**



**Jean-François VAQUIERI**  
Président du Réseau national  
Pimms Médiation

# Rapport moral du Président

**en repensant la franchise Pimms Médiation** et notamment ses conditions d'accès.

2021 fut une année de développement avec **10 nouveaux accueils créés** autour des lieux d'implantation existants. Les Pimms Médiation sont aujourd'hui amenés à **intervenir sur des territoires plus vastes afin d'améliorer la couverture des zones « blanches »**, et réaliser des économies d'échelle essentielles pour poursuivre notre développement national. Les partenariats sont confortés et des expérimentations locales offrent aux Pimms Médiation de nouvelles perspectives de consolidation et d'élargissement de l'offre de services. Par ailleurs, la formation a permis de poursuivre la professionnalisation des Pimms Médiation avec des sessions de plus en plus nombreuses pour les médiateurs sociaux, les encadrants intermédiaires, les directeurs et les administrateurs. L'évolution du modèle économique des Pimms Médiation se poursuit dans l'esprit d'une consolidation et d'un renforcement.

2021 fut une année en phase avec les nouveaux enjeux de la politique publique. La **reconnaissance des Pimms Médiation est acquise à travers le label France Services** qui vient renforcer l'ancrage territorial. L'expertise reconnue par l'État sécurise le modèle Pimms Médiation, fondé sur un équilibre public/privé qu'il faut préserver.

2021 fut une année qualité avec la préparation à l'audit de suivi qui aura lieu en mars 2022. Les Pimms Médiation, à travers de l'auto-évaluation et des audits internes, se sont mobilisés pour **confirmer notre certification à la norme NF X60-600** obtenue en décembre 2019.

2021 a ouvert de nombreux chantiers nationaux structurants et innovants qui seront poursuivis et finalisés en 2022. De nouvelles opportunités s'ouvrent et permettront, j'en suis sûr, à la nouvelle gouvernance de s'inscrire dans une stratégie de professionnalisation et de reconnaissance accrue du Réseau national Pimms médiation.

C'est sur la base d'un constat objectif et mobilisateur que je termine le mandat de Président du Réseau national Pimms médiation qui m'a été confié il y a environ 3 années au nom de l'entreprise ENEDIS. Il est désormais temps de transmettre ce mandat à Muriel BARNEOUD, en tant que Directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste.



C'est avec le sens d'un travail collectif accompli et également une certaine émotion personnelle que je termine le mandat de Président du Réseau national Pimms Médiation qui m'a été confié depuis 3 années au nom de l'entreprise ENEDIS pour le transmettre au Groupe La Poste.

# Le concept

## 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 assurant l'égalité de traitement et d'accès de chacun aux services publics et aux droits sociaux. Ainsi, le Pimms Médiation œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, en 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 ;
- Il **explique** les modalités de facturation, l'utilisation d'un mandat postal, etc. ;
- Il **conseille** sur la gestion du budget familial, la maîtrise de la consommation d'énergie, etc. ;
- Il **oriente** vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...) ;
- Il **accompagne** toutes les démarches de la vie quotidienne ;
- 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, etc. ;
- Élaborent et concrétisent, avec l'aide de la structure Pimms Médiation, 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'État. Il en résulte un partenariat Public/Privé.



#### Proximité

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



#### Professionalisme

Le Pimms Médiation œuvre à la qualité du service rendu par des pratiques professionnelles rigoureuses.



#### Adaptation aux territoires

Le Pimms Médiation développe et met en œuvre une offre et un mode de services adaptés aux besoins de sa zone d'implantation.

## 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 leurs parties prenantes, pour garantir une bonne mise en œuvre de la franchise sociale. Cette animation se traduit par la conception d'outils et de process qualité, la capitalisation de bonnes pratiques et 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, au sein de son réseau, la déclinaison des partenariats nationaux et participe au déploiement de nouveaux services et partenariats publics ou privés.

##### 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 NF 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 du 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	<b>37 ASSOCIATIONS</b> Pimms Médiation Contrat de franchise sociale	À pourvoir	<b>10 ENTREPRISES</b> Convention nationale
CONSEIL D'ADMINISTRATION	<b>10 REPRÉSENTANTS</b> Élus en conférence des présidents		<b>10 REPRÉSENTANTS</b> Conseil d'Orientation
BUREAU	<b>1 REPRÉSENTANT</b> Conférence des présidents		<b>10 REPRÉSENTANTS</b>

### Les membres du Conseil d'Administration (au 30.06.2022)

	Représentants Associations Pimms Médiation		Entreprises partenaires nationales				
	Associations Pimms Médiation	Représentant	Entreprise	Titulaire	Délégué	Suppléant 1	Suppléant 2
1	Pimms Médiation Artois-Gohelle	Luc DENIS (EDF)	EDF	Fabrice GOURDELLIER	Anne-Lucie FREREJEAN (Trésorière)	Pulchérie VAN THUYNE	
2	Pimms Médiation Cergy	Fabrice DOUILLET (ENEDIS)	ENEDIS	Nicolas PERRIN			
3	Pimms Médiation Lyon Métropole	Élise CABROL (ENEDIS)	ENGIE	Alexis JOIRE	Clarisse MORVAN	Samuel KURP	Didier COMPAGNON
4	Pimms Médiation Melun	Christophe HOIZEY (EDF)	KEOLIS	Patrizia GATTI-GREGORI			
5	Pimms Médiation Métropole Stéphanoise	Augustin MONTOUSSE DU LYON (ENEDIS)	LA BANQUE POSTALE	Pierre DE BUHREN	Florence BENISTAN	Armelle KRAWERYK	
6	Pimms Médiation Paris	Thierry EVE (EDF)	LA POSTE	Muriel BARNEOUD (Présidente)	Dominique LUCAS (Présidente déléguée)	Florence HENRY	Michel DUJARDIN
7	Pimms Médiation Grand Poitiers	Michel CONDET (LA POSTE)	MALAKOFF HUMANIS	Jean-Baptiste TALABOT	Sophie ROGNIAUX	Agnès LANCY	Clémence DELOBELLE
8	Pimms Médiation Portes de Provence	Jeanine DOPPEL (ENEDIS) Grégory LOBERT (SNCF)	SNCF	Mikaël LEMARCHAND (Secrétaire titulaire)	Vincent LE POITTEVIN (Secrétaire déléguée)	Julie BRUNET	Grégory LOBERT
9	Pimms Médiation Seine Eure	SchéhérazaDE DENIARD (EDF)	SUEZ	Maximilien PELLEGRINI	Philippe LE GRÈVES	Karine BOUDIA	Caroline ORJEBIN YOUSFAOUI
10	Pimms Médiation Yvelines	Frédéric VEYE DIT CHARENTON (ENEDIS)	VEOLIA	Géraldine SENEMAUD	Delphine LANDRY-BAILLY		

# Notre équipe

## Réseau national Pimms Médiation



**Sandrine MARTY**  
Présidente déléguée  
(ENEDIS)



**Jean-François VAQUIERI**  
Président (ENEDIS)



**Benoit BOURRAT**  
Directeur général



**Isabelle LE DIBERDER**  
Chargée de mission  
développement



**Ella JIMBERT**  
Chargée de mission  
partenariats et développement



**Laura MACCHI-GLASTRE**  
Assistante de gestion



**Florence BEAU**  
Responsable formation



**Nouheila BOUALAOUI**  
Assistante administrative  
formation (alternante)



**Cassandra GARNIER**  
Chargée de communication



**Julier BURNIER**  
Graphiste/vidéaste (alternante)



**Sandra CANET**  
Responsable qualité et  
Vie du réseau



**Guillaume LAHOZ**  
Chargé de mission numérique



**Lili CHAUSSAVOINE**  
Assistante qualité (alternante)



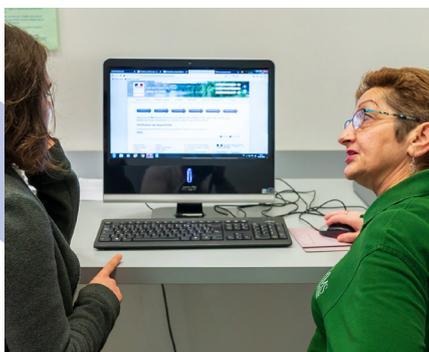
# Stratégie et enjeux 2021

## Réseau national Pimms Médiation

L'année 2021 a été rythmée par divers axes stratégiques et enjeux, et notamment par la crise sanitaire prolongée qui a conduit à des adaptations de nos activités de médiation sociale. Le numérique fut au cœur de nos préoccupations car, face à la croissance de la dématérialisation, de nouvelles inégalités ont pu naître. La mission des associations Pimms Médiation fut d'adapter leurs modalités de services afin de garantir, encore et toujours, l'accès des citoyens aux services publics et aux droits propres à chacun.

### Les grands chantiers 2021

#### L'inclusion numérique au cœur de l'activité



Face à la généralisation de la dématérialisation, le réseau des Pimms Médiation a mis en œuvre et renforcé sa stratégie d'inclusion numérique :

- Formation de médiation sociale numérique intégrée au tronc commun ;
- Embauche de conseillers numériques ;
- Approche de nouveaux publics et mise en place de nouveaux services : numérique en santé, bien vieillir, sensibilisation au cyberharcèlement, sécuriser ses démarches en ligne, etc.

#### Aller vers les publics isolés



La crise sanitaire a parfois renforcé l'isolement de certains publics. Le réseau des Pimms Médiation a fait en sorte d'atteindre ces publics en :

- Élargissant ses territoires d'intervention : + 10 nouveaux sites créés en 2021 ;
- Développant de nouvelles actions en collaboration avec Malakoff Humanis, les bailleurs sociaux, les collectivités, etc.

#### Hybridation des modalités d'action



Dans un souci d'adaptation au contexte sanitaire et afin de garantir la qualité de l'accompagnement des Pimms Médiation, le format de nos modalités d'actions a évolué :

- Approche en distanciel et en présentiel ;
- Diversification des points de rencontre : points d'accueils fixes, permanences et itinérance (Pimms mobile et Senior mobile).

Cette année a démontré la capacité des associations Pimms Médiation à construire et à mettre en œuvre un plan stratégique national d'inclusion numérique adapté au contexte environnant et aux besoins des citoyens. Les Pimms Médiation ont renforcé leur ancrage territorial tout en alliant actions en distanciel et points d'accueil physiques.

# Stratégie et enjeux 2021

## Réseau national Pimms Médiation

Durant l'année 2021, le concept Pimms Médiation et les conditions d'accès à la franchise ont été sources de réflexions au sein du Réseau national et tendent à évoluer.

01.

**Redéfinir l'identité Pimms Médiation** et en faire un élément fédérateur pour toutes les parties prenantes.

02.

Remettre le modèle Pimms Médiation en **adéquation avec son temps et son environnement**.

03.

**Renforcer le modèle Pimms Médiation** (organisation, modèle économique, etc.) afin d'assurer sa pérennité.

### De l'ancien modèle de la franchise...

- Une association loi 1901, non fiscalisée ;
- Un lieu d'accueil ouvert 24h/semaine minimum ;
- Assure des services d'intérêt collectif, des missions de médiation afin de favoriser l'accès aux services publics et d'améliorer le quotidien des populations ;
- À l'échelle d'un quartier ou d'une ville ;
- Au moins 3 conventions avec des entreprises partenaires ;
- Pas de prestation ;
- Une équipe de médiateurs sociaux professionnels en tremplin et formés ;
- Direction non formalisée ;
- Mixité des financements publics/privés ;
- Présence des entreprises partenaires dans le bureau de l'association.

**PIMMS**

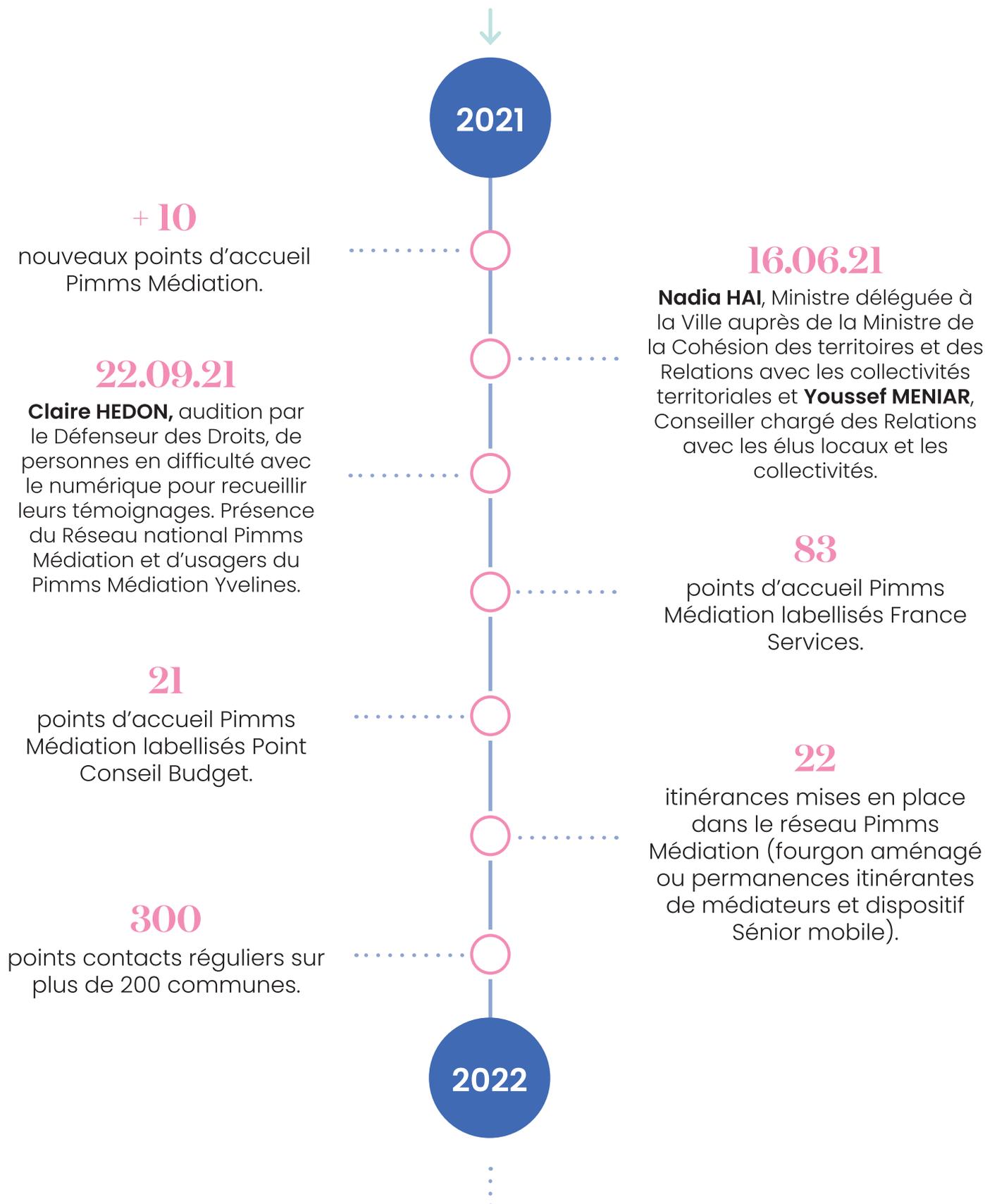
### ...vers un nouveau modèle.

- Une association loi 1901 ;
- Accueils généralistes fixes et/ou itinérants 24h/semaine minimum ;
- Assure des missions de médiation sociale conformes à la norme ;
- À l'échelle d'un EPCI ou d'un département ;
- Avec au moins 2 entreprises partenaires adhérentes ;
- Prestations possibles avec tarification préférentielle pour les adhérents ;
- Des médiateurs sociaux professionnels formés (norme) et dont au moins un est en tremplin ;
- Une Direction constituée a minima d'un etp cadre ;
- Mixité des financements et viabilité à 2 ans ;
- Participation d'au moins une entreprise partenaire nationale au bureau.

**Pimms Médiation**

# Faits marquants 2021

## Réseau national Pimms Médiation



# Bilan d'activité 2021

## Les chiffres clés



### Effectif global

**472** médiateurs sociaux

**81** encadrants

**188** sorties positives (soit **69%** de médiateurs ayant quitté le dispositif Pimms Médiation en 2021 **vers un emploi ou vers une formation qualifiante**).

**38** conseillers numériques

**10** entreprises nationales partenaires



Avec le soutien de l'Etat :



**93** 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**  
ACCUEIL DANS LES PIMMS MÉDIATION

**354 682** usagers accueillis

**MÉDIATION POSTÉE**  
DEMANDES ACCOMPAGNÉES

**814 563** demandes accompagnées

**MÉDIATION SORTANTE**  
ESPACE PUBLIC, TRANSPORTS  
ET À DOMICILE

**1 424 320** actes de médiation sociale réalisés

**ATELIERS COLLECTIFS**  
THÉMATIQUES PARTENAIRES

**3 026** ateliers collectifs

**10 626** participants

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### Les partenariats privés

Après une année marquée par deux confinements, les actions de médiation sortante ont dépassé le niveau atteint en 2019. Ainsi, en 2021, **plus d'1,4 millions de personnes ont ainsi été accompagnées** au téléphone, à domicile ou dans les espaces de nos partenaires contre 1,2 millions en 2019.

### Médiation dans les transports

Près de **7 millions de personnes connaissent des difficultés à se déplacer**, soit environ 20% de la population en âge de travailler. 28% des personnes en insertion professionnelle abandonnent leur emploi ou leur formation pour des raisons de mobilité.

Les freins à la mobilité sont nombreux : méconnaissance des solutions de transport sur son territoire, appréhension à prendre les transports en commun, difficultés à acheter un billet de train, à financer un permis de conduire, etc.

Les Pimms Médiation et leurs partenaires contribuent à **lever les freins à la mobilité**, en mettant en place :

- Des **actions de médiation dans les transports et à quai** ;
- De l'**assistance pour apprendre à se déplacer** sur le réseau ;
- L'**accompagnement de personnes à mobilité réduite** sur tout leur parcours voyageur ;
- La **gestion des flux des personnes** aux horaires de pointe et du renfort lors des temps forts de la vie des territoires.

Accompagnement à l'utilisation des automates, renseignements sur les horaires et itinéraires, accompagnement du public en situation de handicap,... Les médiateurs sociaux facilitent ainsi l'accès aux transports en commun. Véritables garants de l'ambiance générale dans les transports, les médiateurs sociaux favorisent la proximité, participent à la cohésion sociale et œuvrent pour la mobilité inclusive. Ils participent aussi à la lutte contre la fraude en incitant à la validation des titres de transports, font respecter le règlement et sont attentifs à la gestion de flux, d'autant plus importante en période de crise sanitaire.

### Parole de partenaire

« Agir pour une société en mouvement, solidaire et durable » est la raison d'être du Groupe SNCF alors qu'il ne saurait y avoir de mobilité durable sans inclusion.

Au plus près des territoires et des enjeux humains, Pimms Médiation nous accompagne depuis plus de 20 ans dans ce combat notamment à travers les modules d'apprentissage à la mobilité. »

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

Pour accompagner les personnes en insertion et les jeunes en phase d'orientation professionnelle ou scolaire, plusieurs Pimms Médiation, en partenariat avec la SNCF, proposent un **module d'apprentissage des mobilités du quotidien pour lever les freins à la mobilité et encourager l'utilisation des transports en commun**.

Le module est composé d'un **atelier numérique en collectif** pour apprendre à utiliser l'application développée par la SNCF et d'un **parcours découverte en gare** afin de lever les freins, notamment psychologiques, à l'utilisation des transports en commun. Dans le cadre de parcours découverte, les médiateurs sociaux accompagnent un groupe de participants en gare pour leur expliquer le fonctionnement des automates, leur montrer où trouver toutes les informations et rappeler le respect des règles ainsi que les risques ferroviaires.

### ZOOM • Pimms Médiation Métropole Stéphanoise



En 2021, le Pimms Médiation Métropole Stéphanoise a réalisé **9 ateliers mobilité SNCF** et **2 parcours en gare avec la Mission Locale de Saint-Étienne** ainsi qu'un **atelier mobilité et un parcours avec la Mission Locale de Firminy**.

**100** participants aux ateliers du Pimms Médiation Métropole Stéphanoise



### ZOOM • Pimms Médiation Sevrans



Tous les mercredis et les vendredis de 7h30 à 10h00, à proximité de la gare Sevrans Beaudottes aux arrêts et dans les bus, les médiateurs sociaux du Pimms Médiation Sevrans interviennent pour :

- **Informersur les lignes**, les dessertes, les horaires, les tarifs classiques et spéciaux, les perturbations et les déviations éventuelles ;
- **Expliquer comment organiser son trajet** et **aider à l'utilisation de l'outil de recherche d'itinéraires** sur internet ;
- **Orienter vers les interlocuteurs référents de Keolis CIF**, en fonction des demandes exprimées par le public.

**14 103** passagers accompagnés par les médiateurs sociaux du Pimms Médiation Sevrans

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### ZOOM • Pimms Médiation Rennes

KEOLIS

À Rennes, l'activité Keolis représente **34 850 heures de présence dans les transports en commun**, et ce, malgré l'arrêt de certaines actions en raison du contexte sanitaire.

En 2021, le Pimms Médiation Rennes et la filiale de Keolis Amistar ont mis en place un nouveau dispositif, le « **Parcours Découverte** », qui consiste à **accompagner des personnes autonomes dans leurs déplacements mais appréhensives à l'idée d'utiliser les transports en commun**. Le but est de leur faire découvrir le réseau de transport et lever leurs appréhensions. Un groupe de personnes est accompagné par un médiateur social confirmé vers une agence commerciale, pour effectuer un trajet et découvrir les multimodalités du réseau de transport en commun.



### Inclusion bancaire : La Banque Postale



Le partenariat entre La Banque Postale et le Réseau national Pimms Médiation est né du constat suivant : **les publics en situation d'exclusion numérique** (ne disposant pas de l'équipement, des compétences et/ou connaissances nécessaires à l'utilisation de services en ligne) **sont surreprésentés parmi les publics de La Banque Postale**.

La banque en ligne est pourtant une réelle opportunité : gain de temps, flexibilité, économies,... Afin d'assurer l'accessibilité des services en ligne à l'ensemble de ses clients, La Banque Postale a déployé son **plan d'inclusion bancaire par le numérique à l'échelle nationale** en 2019. En 2021, **10 Pimms Médiation étaient engagés dans le partenariat**, dont 2 Pimms Médiation particulièrement actifs : Quimper et Caen Calvados.

Dans le cadre de ce dispositif, au Pimms Médiation ou dans le bureau de poste, les médiateurs sociaux forment, en direct, tout usager intéressé par l'utilisation de l'application La Banque Postale.



Pimms Médiation Quimper

**2 000** personnes formées depuis le lancement du partenariat

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### ZOOM • Pimms Médiation Quimper

En 2021, le Pimms Médiation Quimper a formé les clients de La Poste à l'**utilisation de l'application La Banque Postale**. L'accompagnement personnalisé réalisé par les médiateurs sociaux **permet aux usagers éloignés du numérique de s'approprier l'application La Banque Postale** et de suivre, en autonomie, leur compte bancaire.

**500** personnes formées par le Pimms Médiation Quimper **150** heures d'accompagnement

#### Parole de partenaire



« La crise sanitaire a mis en exergue la vulnérabilité des personnes éloignées du numérique face à la digitalisation de notre société et l'enjeu crucial de l'inclusion numérique. C'est dans ce contexte, que les Pimms Médiation et La Banque Postale poursuivent leurs engagements pour garantir l'accessibilité et l'inclusion bancaires de tous. Depuis 5 ans, nous travaillons ensemble pour accompagner les clients de La Banque Postale vers une plus grande autonomie dans les usages des services bancaires numériques à travers des ateliers de formation dédiés afin d'améliorer leur maîtrise des outils bancaires numériques, indispensable à l'accès des services du quotidien. »

### Précarité énergétique et les écogestes

Les Pimms Médiation, en lien avec leurs partenaires, ont développé une approche holistique dans leurs actions contre la précarité énergétique. Ils mettent ainsi en place des **solutions innovantes pour répondre aux problématiques liées à la précarité énergétique** :

- **Médiation factures impayées** : le médiateur contacte les clients en impayés de factures afin de prévenir une situation de précarité énergétique (coupure) avec mise en place d'un échéancier en accord avec le client et l'entreprise ;
- **Médiation coupure Enedis** : lors d'une situation de coupure, l'agent Enedis invite le client à se rendre dans un point d'accueil Pimms Médiation. Le médiateur social lui explique ainsi la réglementation sur les coupures et propose une orientation vers les services sociaux qui examineront les solutions possibles ;
- **Sensibilisation à l'utilisation du chèque énergie** : les médiateurs sociaux informent et accompagnent les bénéficiaires du chèque énergie pour le règlement d'une facture d'énergie ;
- **Accompagnement des usagers au suivi de leur consommation énergétique** sur les sites Internet et/ou les applications des partenaires ;
- **Sensibilisation à la maîtrise des éco-gestes** (de façon individuelle ou collective) auprès des usagers pour réduire leur consommation et factures énergétiques.

Ces nouvelles actions ont permis d'atteindre un nouveau public, touché par le chômage partiel, et qui n'a pas connaissance de ses droits et des aides qu'il peut solliciter.



# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### ZOOM • Pimms Médiation Agglomération Montargoise

À la suite d'une réflexion menée par le Pimms Médiation de l'Agglomération Montargoise et ses partenaires bailleurs, **le Pimms Médiation a ouvert l'Atelier 21, une maison pédagogique** située en face de son point d'accueil. L'Atelier 21 permet de **traiter la thématique du logement** dans sa globalité : précarité énergétique, budget du foyer, se maintenir dans son logement,...

EDF, Enedis, Engie et Suez se sont associés à la démarche du Pimms Médiation pour financer le projet mais aussi pour participer à l'animation des ateliers organisés dans la maison pédagogique.

Depuis l'ouverture de l'Atelier 21, **110 ateliers ont permis de former plus de 250 habitants** autour de thématiques diverses : sécurité dans son logement, entretien du logement, gestion des déchets, économies d'énergie, bien vivre chez soi, gestion du budget, accès au logement...

L'Atelier 21 est un bel exemple de l'adaptabilité de nos Pimms Médiation aux problématiques de leurs territoires.



LA PRESSE  
EN PARLE !

« Des ateliers pédagogiques, ludiques et gratuits sont mis en place par le Pimms », La République du Centre.

### Actions de détection de seniors isolés



Conscients de l'isolement de certains seniors et de leur exclusion sociale lorsqu'ils se retrouvent dans des situations de vulnérabilités, Malakoff Humanis et le Réseau national Pimms Médiation s'engagent autour d'un projet permettant, par une détection et un accompagnement ciblé, de **rompre leur isolement et d'œuvrer à une meilleure inclusion sociale et numérique des seniors.**



Grâce à un ciblage co-construit avec les acteurs de leur territoire, 5 Pimms Médiation, dont Bourgogne du Sud, Artois Gohelle, Melun, Lyon Métropole et Ambazac, sont allés au-devant du public senior isolé en déployant différents formats de contacts :

- **Prise de contact téléphonique ;**
- **Rencontre à domicile** avec le porte-à-porte ;
- **Rendez-vous dans un accueil Pimms Médiation.**

Les médiateurs ont procédé à un **diagnostic de détection de fragilités sociales et numériques** à l'issue duquel, ils ont proposé un **accompagnement personnalisé**, adapté aux seniors. Une mesure d'impact effectuée par l'ESSEC sera restituée fin 2022 (cf paragraphe dédié).

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### SORTIE POSITIVE · Aurélia Gibon



Ancienne médiatrice sociale du Pimms Médiation Caen Calvados, devenue Chargée de clientèle chez Veolia.

#### • Comment as-tu connu le Pimms Médiation Caen Calvados ?

*J'ai connu le Pimms en 2018, lorsque je recherchais un service civique. C'est lors de mon premier entretien que j'ai pu découvrir ce qu'était le Pimms et en quoi ses missions consistaient.*

#### • Qu'as-tu le plus apprécié pendant ton passage au Pimms ?

*J'ai apprécié la variété des missions et l'accompagnement que ce travail permet d'apporter aux personnes qui en ont besoin.*

*J'ai également apprécié la confiance qui m'a été accordée et l'accompagnement vers l'avenir via les différentes solutions et propositions qui m'ont été suggérées.*

#### • Qu'est-ce que ton passage au Pimms t'a apporté notamment en termes d'accompagnement et de formations ?

*Mon passage au Pimms m'a permis de découvrir le monde du travail que je ne connaissais que peu avant.*

*J'ai été formée d'une part par mes collègues et ma tutrice au métier de médiatrice sociale, et d'une seconde part via différentes formations que j'ai pu réaliser dans le cadre de mon contrat : les bases de la médiation sociale, les bases du management ou l'accompagnement numérique, par exemple.*

*J'ai été accompagnée par ma tutrice et mon directeur dans l'évolution de mon contrat et de mes compétences, ainsi que pour trouver un emploi à la suite de mon contrat P.E.C.*

#### • Comment as-tu intégré Veolia ?

*Mon directeur ayant eu l'information, via le Directeur Veolia Eau du Territoire Calvados, qu'un poste avait été créé au sein de l'agence Veolia Colombelles, il a transmis mon CV à la responsable du service consommateurs.*

*Suite à cela, j'ai eu un entretien qui s'est bien passé puisque j'ai été embauchée, d'abord en tant qu'intérimaire, pour exercer le travail de chargée de clientèle, en février 2021. En août 2021, j'ai signé un CDI chez Veolia.*



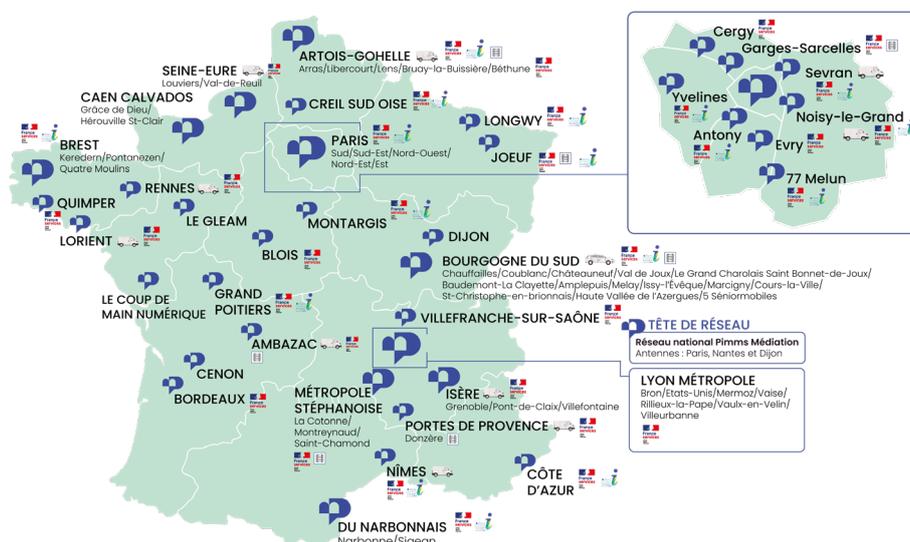
# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### Les partenariats publics

Le Réseau national Pimms Médiation, en tant que partie prenante des comités de pilotage de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS-Ministère des Solidarités et de la Santé) et du Programme France Services (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires – Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales), est associé aux politiques publiques. Il **remonte ainsi des informations du terrain à l'Etat** et **accompagne efficacement et durablement les Pimms Médiation dans l'obtention et l'évolution des labels d'État** tels que Point Conseil Budget et France Services.

En 2021, en tant qu'expert associé du Programme France Services, il a **accompagné 20 collectivités jusqu'au dépôt d'un dossier de candidature au label France Services**.



### Accès aux services publics



Parmi les 90 Pimms Médiation que constitue le Réseau national, 83 portaient le label France Services en avril 2022. Un **fort développement de l'itinérance** est à noter formalisé par la mise en place de médiations soit dans un **fourgon aménagé (Pimms mobile)** soit dans des **locaux mis à disposition des médiateurs (itinérance de permanences de médiation)**. Ces deux modalités qui ont notamment bénéficié de financements de la Banque des Territoires (appel à manifestation d'intérêt Bus France Services), permettent d'**aller au plus près des habitants** et de leur apporter la totalité de l'expertise des Pimms Médiation dans des territoires où le besoin d'accompagnement aux droits est essentiel (zones rurales, territoires en QPV).

### L'accompagnement budgétaire



En 2021, **3 nouveaux Pimms Médiation ont obtenu le label Point Conseil Budget** :

- Pimms Médiation Pays de l'Orne – Joeuf
- Pimms Médiation Cours-la-ville- Bourgogne du Sud
- Pimms Médiation Nice Côte d'Azur – Nice

Le Réseau comptabilise désormais **21 Pimms Médiation labellisés Points Conseil Budget**. L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation a d'ailleurs mis en place une formation dédiée permettant de préparer les médiateurs aux enjeux de l'accompagnement budgétaire.

# Bilan d'activité 2021

## Les partenariats

### L'itinérance

12 Pimms mobiles labellisés	2 Pimms mobiles non labellisés	6 Permanences itinérantes labellisées	1 Permanences itinérantes non labellisées
<b>01.</b> Artois-Gohelle : Pimms mobile 1	<b>01.</b> Portes de Provence : 1 Pimms mobile en attente de labellisation	<b>01.</b> Pimms Médiation Rennes : BFS QPV	<b>01.</b> PM Nice : permanences itinérantes en attente de labellisation
<b>02.</b> Artois-Gohelle : Pimms mobile 2	<b>02.</b> Lyon : Pimms mobile en attente de labellisation	<b>02.</b> Pimms Médiation Brest : BFS QPV	
<b>03.</b> Rennes : Pimms mobile Roche aux Fées		<b>03.</b> Pimms Médiation Brest : BFS rural	
<b>04.</b> Ambazac : Pimms mobile BFS rural		<b>04.</b> Pimms Médiation Melun : BFS rural Nemours	
<b>05.</b> Nîmes : Pimms mobile BFS QPV		<b>05.</b> Pimms Médiation Melun : QPV de Melun	
<b>06.</b> Isère : Pimms mobile BFS QPV		<b>06.</b> Pimms Médiation Quimper : Pays Bigouden Sud	
<b>07.</b> Isère : Pimms mobile BFS rural			
<b>08.</b> Sevran : Pimms mobile BFS QPV			
<b>09.</b> Portes de Provence : 1 Bus France Services rural			
<b>10.</b> Noisy : Pimms mobile BFS QPV			
<b>11.</b> Seine Eure : Pimms mobile BFS			
<b>12.</b> Lorient : Pimms mobile BFS			

# Bilan d'activité 2021

## La mesure d'impact



En 2021, **le Réseau national Pimms Médiation a été soutenu par Malakoff Humanis** pour bénéficier d'un **accompagnement par l'ESSEC à la mise en œuvre d'une mesure de l'impact social** d'actions visant à la **détection de seniors isolés** et à leur **accompagnement aux droits** mises en place par les Pimms Médiation Bourgogne du Sud, Ambazac, Lyon Métropole, Melun et Artois Gohelle (démarrage des actions second semestre 2021). À travers cette étude l'ESSEC, et plus particulièrement la Chaire Innovation et Entrepreneuriat Social - Laboratoire E&MISE Evaluation et Mesure d'Impact Social et Environnemental, **accompagne les Pimms Médiation dans l'évaluation de l'impact social**

**de leur action afin de comprendre les changements opérés par l'intervention des médiateurs sociaux.** Cet accompagnement, financé par le partenariat avec Malakoff Humanis permettra aux Pimms Médiation de comprendre, d'améliorer et de maximiser l'impact social de leur intervention.

### Réseau national Pimms Médiation et l'ESSEC : réflexion autour de la co-construction de 2 outils

- Un **outil de pré-ciblage**, rempli par le médiateur social, servant à **cibler des personnes isolées** n'entretenant que de rares relations avec les membres des 5 principaux réseaux de sociabilité (familial, professionnel, amical, affinitaire ou de voisinage) ;
- Un **outil de diagnostic**, rempli également par le médiateur social, qui a pour objectif de **mieux comprendre les besoins des personnes isolées** identifiées par l'outil de pré-ciblage.

L'ESSEC pourrait ainsi collecter les données. Une fois l'action engagée, l'ESSEC interrogerait des bénéficiaires pour évaluer l'impact de l'accompagnement de chaque Pimms Médiation et les éventuels changements de comportement induits. Ces données collectées pourraient être requestionnées pour donner de la visibilité sur une évolution potentielle. La synthèse et restitution de l'évaluation d'impact social est prévue sur 18 mois.

### Une formation à la mesure d'impact animée par Impact Track

Impact Track est une plateforme digitale qui permet aux entreprises de **mesurer, gérer et communiquer sur leur impact social**. Grâce à Impact Track, le Réseau national Pimms Médiation a pu valoriser des données déjà en sa possession et confronter la méthode proposée à celle qui est utilisée jusqu'à maintenant pour la mesure d'utilité sociale et la politique qualité. Impact Track a également fourni un rapport permettant au Réseau national Pimms Médiation d'améliorer son référentiel de mesure d'impact et de le préparer au mieux à la phase de collecte de données.

Ce travail a permis de prendre conscience de la nécessité de renforcer cette mission au sein de notre réseau :

- En **l'incluant systématiquement dans le déploiement de l'ensemble des partenariats du Réseau des Pimms Médiation** ;
- En y affectant des **ressources humaines et techniques dédiées au sein du Réseau**.

La mesure d'impact est un sujet d'avenir pour l'ensemble des parties prenantes du concept Pimms Médiation et un chantier national que le Réseau va lancer en 2022.

# Bilan d'activité 2021

## L'inclusion numérique

### Développement et ouverture de La Petite École du Numérique

La Petite École du Numérique est un **parcours de formation** complet sur-mesure visant à **évaluer et à accroître les compétences numériques des citoyens dans l'accès aux droits**. Les participants peuvent y accéder en physique via des ateliers ou par une plateforme d'exercices en ligne.

En 2021, ce dispositif a été mis à disposition de l'ensemble du réseau des Pimms Médiation. La prise en main reste néanmoins encore hétérogène avec seulement 14 structure actives.

**575** personnes accompagnées vers une plus grande autonomie numérique

Malakoff Humanis a soutenu le développement de La Petite École du Numérique par la **diffusion d'une campagne nationale pour l'inclusion numérique**, avec le financement et la distribution de 500 passeports numériques aux bénéficiaires Malakoff Humanis. Ce passeport numérique offre l'accès à 10h de formation dispensées par les Pimms Médiations Ambazac, Cenon, Longwy, Pays de l'Orne Joeuf, du Narbonnais, Nice Côte d'Azur, Noisy-le-Grand, Quimper et Rennes. Le Réseau national Pimms Médiation a quant à lui créer des supports pédagogiques à intégrer dans le parcours de La Petite École du Numérique.

Enfin, fin 2021 a vu naître la **formalisation d'une collaboration avec le Département de Seine-Saint-Denis** pour outiller et accompagner 10 structures non Pimms Médiation et soutenir au développement de solutions itinérantes pour l'inclusion numérique. La mise en œuvre est prévue sur 2022.

### Conseillers Numériques France Services



Les associations Pimms Médiation luttent au quotidien contre la fracture numérique et l'accès aux droits. Les conseillers numériques France Services s'ancrent dans cette logique et **accompagnent quotidiennement la population vers l'autonomie numérique** afin de :

- Trouver un emploi ou une formation ;
- Réaliser ses démarches administratives en ligne ;
- Rompre l'isolement en communiquant avec autrui ;
- Être à l'écoute des opportunités qu'offrent les outils numériques ainsi que celles de son territoire.

**38** conseillers numériques dans notre réseau

Le Réseau national Pimms Médiation accompagne ses structures locales sur la mise en oeuvre de cette activité d'inclusion numérique (recrutement, intégration dans l'organisation, formation, etc.).



« Tiffanie Train, nouvelle conseillère numérique en Pays bigouden », Le Télégramme.

# Bilan d'activité 2021

## L'inclusion numérique

### AMI - « Outiller la médiation numérique »

L'AMI s'inscrit dans l'axe 2 du volet « inclusion numérique » du Plan France Relance visant à structurer et outiller la filière de l'inclusion numérique. L'objectif de cet appel à manifestation d'intérêt est de **permettre à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires d'identifier, de financer et d'accompagner des dispositifs d'inclusion numérique ancrés dans un territoire et permettre leur développement à moyen et long terme.**

**TERRITOIRES**  
Quartiers prioritaires (QPV), Villes, Ruralités, Montagne

**THÉMATIQUE**  
Accès au numérique

Plan France Relance

Appel à manifestation d'intérêt

**Outiller  
la médiation  
numérique**




Cet AMI, ouvert pendant 1 an et demi permet à différents acteurs de déposer leur candidature. **Le Réseau national Pimms Médiation aura le plaisir d'être membre du jury pluridisciplinaire sélectionnant les projets lauréats**, représenté par Guillaume LAHOZ, Chargé de mission Inclusion Numérique.

**VU SUR  
TWITTER!**



Tweet du Pimms Médiation Bordeaux.  
@PIMMSdeBordeaux.

### Projet « Solutions de mobilités douces pour l'inclusion numérique »

En 2021, le réseau des Pimms Médiation a présenté à l'AMI son **projet « Solutions de mobilités douces pour l'inclusion numérique » en partenariat avec France Médiation.**

Les Pimms Médiation Rennes et Bordeaux ont été retenus lors de la deuxième vague en décembre 2021.

**Le Pimms Médiation Bordeaux s'est notamment démarqué par ses 2 triporteurs électriques connectés** assurant une présence active de proximité dans les quartiers prioritaires du sud de la ville. Durant 3 à 4 demies-journées par semaine, un binôme de médiateurs sociaux va ainsi au-devant des habitants pour établir un lien et garantir l'accès aux droits pour tous. Un dispositif co-animé avec des acteurs locaux (Maison de l'Emploi, Mission locale,...) et en partenariat avec le GIP Bordeaux Métropole Médiation.

# Bilan d'activité 2021

## L'inclusion numérique

### Renouvellement des collaborations clés



**Poursuite du sociétariat** et échanges réguliers pour affirmer le **positionnement du Réseau national Pimms Médiation sur le sujet de la médiation sociale numérique**. Participation aux Numériques en Communs nationaux et locaux.



**Soutien à la qualification des Pimms Médiation** (prise en charge des abonnements par le Réseau National Pimms Médiation). **20 associations qualifiées sur le réseau** et plus de 50k€ en pass numériques captés en 2021



1ère année de collaboration. Mise en place d'une **offre négociée pour équiper le réseau et faciliter l'accès à du matériel reconditionné**. **100 outils numériques achetés** 26k€ investis par les franchisés pour l'inclusion numérique.

### Formation, numérique et accompagnement

01.

**Formation « Intervenir en Médiation Sociale Numérique »** proposée par le Réseau national Pimms Médiation en classes virtuelles afin de **comprendre l'exclusion numérique, adapter la bonne posture et proposer des solutions adaptées** aux usagers.

02.

Les Pimms Médiation ont pu bénéficier de **formations Aidants Connect**, notamment en Bretagne et Pays de la Loire, et de **formations Conseiller Numérique France Services** pour accompagner les usagers dans leurs démarches et vers l'autonomie numérique.

03.

**Webinaires de sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique** organisés par le Réseau national Pimms Médiation à destination des différentes parties prenantes du réseau tels que les médiateurs, les administrateurs et les collaborateurs entreprises partenaires.

04.

Exploration de 2 thématiques à enjeux :

- **Numérique en santé** avec les Pimms Médiation de Seine-et-Marne, Bourgogne du Sud (expérimentation France Services – cabine de téléconsultations) et Portes de Provence (expérimentation Tiers lieux en Hôpital)
- **Médiation Sociale à Distance** : engagement actif sur le dispositif « Solidarité Numérique » aux côtés de la Mednum et expérimentations locales sur le réseau.

# Bilan d'activité 2021

## La formation



### Stagiaires

**1 205** personnes formées

**13 780** heures stagiaires

**50%** présentiel **50%** distanciel



### Formateurs

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

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



### Formations

**130** sessions de formations

#### Classes virtuelles :

LA POSTE, Centre d'Action Sociale Ville de Paris, Aidants Connect Conseiller Numérique France Services



### Clients

**59** clients

#### Clients partenaires :

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

#### Clients non-partenaires :

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

### Chiffre d'affaires réalisé

**327 000 €** dont 40% facturés à l'externe.

# Bilan d'activité 2021

## La formation

En 2020, l'Organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation a continué à former les médiateurs du réseau grâce au **développement des formations à distance**. En 2021, cette modalité pédagogique a pu être pérennisée tout en revenant à des formations en présentiel, formule qui reste largement plébiscitée au vu du contenu très opérationnel des formations.

Aujourd'hui, **l'intégralité des formations à destination des médiateurs\* peut être organisée aussi bien à distance, qu'en salles de formation**, répondant ainsi aux demandes des différents Pimms.

\*

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

Pour mémoire, les formations aux fondamentaux de la médiation sociale et celles portant sur la cartographie de son territoire sont équivalentes à la certification « Réaliser des interventions de médiation sociale » de France Médiation (inscrite au répertoire spécifique) : une **convention d'équivalences signée en 2019, a été reconduite**, ce qui permet aux médiateurs souhaitant démarrer ce parcours certifiant, comme la norme NF X60-600 le suggère, de bénéficier d'un allègement.

Pour les administrateurs, les directeurs et les encadrants, les formations « essentielles »\*\* ont perduré grâce au distanciel.

\*\*

- Appréhender les responsabilités juridiques du cadre associatif en tant qu'administrateur
- Maîtriser les fondamentaux de comptabilité-gestion
- Gérer un projet : de la construction à la recherche de financement
- Être un correspondant qualité efficace.

### Financement des formations



Le Réseau national Pimms Médiation a pu signer, comme en 2020, plusieurs **contrats nationaux avec Uniformation**. Ainsi, le **financement intégral des formations du tronc commun a été garanti** sans aucune démarche administrative de la part des Pimms Médiation.

Ceci a été possible d'une part, grâce à l'**engagement de tous les Pimms Médiation vers un OPCO unique** (Uniformation), et d'autre part, grâce à la confiance de cet OPCO envers la tête de réseau.

Un nouveau **contrat pour les formations à la médiation sociale numérique** a été signé en complément des 3 autres.

### Acquisition et certification de compétences numériques pour les médiateurs du Pimms Médiation Isère



Digischool, l'Afpa et La Poste ont mis en commun leur savoir-faire pour **accompagner tout citoyen à l'obtention de la certification CléA numérique**. Les trois acteurs qui, ont construit ensemble un parcours de formation et de certification aux usages numériques au sein d'un environnement de travail, ont proposé au Pimms Médiation Isère des contenus d'entraînement selon une pédagogie adaptée.

# Bilan d'activité 2021

## La formation

Cette initiative commune répond au souhait de l'interprofession et de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) de proposer une **formation certifiante permettant à tout citoyen de se situer dans son environnement professionnel numérique**, de **maîtriser la capacité à chercher et échanger de l'information**, et de **maîtriser les fondamentaux de sécurité numérique**.

Le Réseau national a initié le projet et aidé le Pimms Médiation Isère à le mettre en œuvre en imaginant une ingénierie financière adéquate, en favorisant le lien entre les différents interlocuteurs, et en assurant un suivi régulier, de la constitution du groupe, au passage de l'examen.

Ainsi, **9 médiateurs du Pimms Médiation Isère ont suivi un cursus de formation de 56 heures** avant de passer la certification sous l'égide de postiers assermentés et formés à ce rôle d'examinateurs.



« Acquisition des compétences numériques pour les médiateurs du Pimms », le Dauphiné Libéré..

### Formations pour nos partenaires



Après un an d'arrêt, du fait des conditions sanitaires en 2020, les formations à destination des salariés de Suez ont repris. **3 formations à la Tour Suez de la Défense** ont ainsi été organisées. Le sujet : **accompagner les clients fragiles pour une relation client responsable**. Une trentaine de salariés ont été formés.

Avec La Poste, c'est un contrat déjà engagé en 2020, qui s'est prolongé en 2021, en intervenant dans le **parcours qualifiant proposé aux chargés de clientèles des bureaux de Poste France Services : 10 sessions de formation** (en classes virtuelles) ont été animées pour former près d'une quarantaine de chargés de clientèle France Services sur la protection sociale en France.

### Formations pour l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires

L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation a répondu, dans le cadre d'un consortium piloté par SIMPLON et avec l'Afpa, à **2 appels d'offres** fin 2020 : l'un portant sur la **formation Aidants connect\*\*\***, l'autre sur celle des **conseillers numériques France Services**. Plusieurs lots ont été remportés.

Les **formations Aidants connect ont pu être mis en place en Bretagne et Pays de Loire**, grâce aux Pimms Médiation de ces régions. Merci aux Pimms Médiation de Rennes et de Lorient pour s'être investis sur ce projet.

Un **lot a également été remporté en Auvergne-Rhône-Alpes**, en partenariat avec le Hub Hinaura, et nous avons pu former sur les territoires de Montélimar et Valence.

# Bilan d'activité 2021

## La formation

\*\*\*Aidants connect sécurise juridiquement les aidants qui accompagnent des personnes en difficulté avec le numérique dans la réalisation de démarches en ligne, sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données et par la création de mandats.



Pour la formation des conseillers numériques, c'est le **Pimms Médiation Lyon Métropole** qui, à deux reprises en 2021, est intervenu dans le cadre d'un partenariat avec l'ADEA de Bourg-en-Bresse. L'objectif était de **faire appréhender la médiation sociale aux conseillers numériques de l'Ain**.



### Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

L'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation est reconnu à l'externe, puisqu'il a **remporté un marché public** pour la **formation aux « Techniques d'entretien d'accompagnement vers l'accès aux droits légaux » à destination des agents du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris**.

4 formations, soit une soixantaine de personnes formées par André Dies, ancien responsable d'activités au Pimms Médiation Paris.

Ce marché était une expérimentation, qui s'est révélée concluante, puisque l'organisme de formation du Réseau national vient de **remporter un nouveau marché**, sur la même thématique pour les 2 années à venir : 8 formations sont d'ores et déjà programmées en 2022.



### La certification Qualiopi

Pour mémoire, **l'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation est certifié Qualiopi depuis le 26 janvier 2021**. Cette certification 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.



# Bilan d'activité 2021

## La qualité

### La norme « médiation sociale » NF X60-600

La norme de la médiation sociale est un atout majeur pour **renforcer notre action et faire reconnaître notre valeur ajoutée**. Elle impose des **exigences fortes** en matière de compétences personnelles et professionnelles. C'est tout le travail d'accompagnement réalisé auprès des usagers par les médiateurs sociaux qui est reconnu et valorisé grâce à cette certification.

**Les ambassadrices, Emmanuelle ANNEIX DAO (Directrice du Pimms Médiation Rennes) et Clothilde GARCIA (Directrice du Pimms Médiation Cenon), ont travaillé étroitement avec l'AFNOR pour l'homologation de cette norme** expérimentale qui devient, en décembre 2021, la norme NF X60-600.

Au cours de l'année 2021, **12 Pimms Médiation ont été accompagnés** par le Réseau national Pimms Médiation et **16 ont été audités** en interne.

Tout ce travail de suivi et d'accompagnement a permis au réseau des Pimms Médiation de se voir **valider la poursuite de la certification après un audit de contrôle** qui a mis en exergue 13 points forts en mars 2022.

Le **Réseau national** et **5 Pimms Médiation ont été audités** par AFNOR :

- Pimms Médiation Portes de Provence ;
- Pimms Médiation Nîmes ;
- Pimms Médiation Rennes ;
- Pimms Médiation du Narbonnais ;
- Pimms Médiation Métropole Stéphanoise.

L'auditeur a également souligné le professionnalisme et l'implication des médiateurs sociaux dans leur démarche ainsi que les compétences des encadrants et directeurs.

**Rendez-vous en décembre 2023 pour le prochain audit !**

**NOUVELLE  
ARRIVÉE !**



### Sandra Canet

Anciennement Directrice du Pimms Médiation Dijon, Sandra a rejoint le Réseau national Pimms Médiation en tant que **Responsable qualité et Vie du réseau** en janvier 2022. Elle participe depuis à l'animation et à la bonne application de la norme « médiation sociale » du réseau des Pimms Médiation.

# Bilan d'activité 2021

## La communication

### Pimms Médiation : la nouvelle marque d'un réseau

En avril 2021 et après 25 ans d'existence, l'acronyme « Pimms » (Point Information Médiation Multi-Services) disparaissait pour devenir « Pimms Médiation ».



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

01.

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.

02.

Le mot « médiation » fait désormais partie intégrante de notre nom. Cela vient souligner notre métier et l'offre de services à destination des usagers.

03.

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.

Le lancement de cette nouvelle marque s'est inscrit dans la volonté de **réaffirmer notre positionnement en tant qu'acteur de référence de la médiation sociale**. La marque Pimms Médiation s'est démontrée fédératrice et aisément appropriable par l'ensemble des parties prenantes de notre réseau, tout en marquant une transformation graphique dans l'air du temps.

Le lancement de la nouvelle marque a bien évidemment induit de nombreux changements et notamment un **large processus de mise à jour de supports** divers : signatures d'e-mail, supports de communication, documents administratifs, devantures de points d'accueil, etc. Il en est découlé de la part du Réseau national Pimms Médiation un accompagnement soigné dans la refonte de l'ensemble des documents et des supports de communication à destination des directeurs du réseau et des usagers.



Jacqueline GOURAULT, Ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales.

«Revivez l'événement de lancement du Réseau national Pimms Médiation».

# Bilan d'activité 2021

## La communication

### Plan de financement des nouvelles enseignes Pimms Médiation

Suite au changement de marque, le Réseau national Pimms Médiation a souhaité **accompagner les associations Pimms Médiation dans la mise à jour de la signalétique** des points d'accueil. Cela comprend notamment la vitrophanie et les enseignes extérieures et intérieures.

Afin d'alléger les frais de chacun, un plan de financement exceptionnel a alors été lancé à destination de l'ensemble des directeurs et directrices du réseau des Pimms Médiation.

Une **prise en charge financière par point d'accueil** Pimms Médiation a été proposée.



Tweet du Pimms Médiation Rennes.  
@PimmsRennes.

### Le Réseau national devient « centrale d'achat »

Dans l'objectif de garantir la promotion et la bonne déclinaison de la marque Pimms Médiation, **le Réseau national propose un service de centrale d'achat** pour les structures Pimms Médiation. En effet, **il crée, fait concevoir et stocke divers supports, goodies et accessoires à la nouvelle charte graphique** pour les revendre à prix coûtant aux associations. Cette démarche a pour objectif de s'assurer que chaque structure Pimms Médiation peut s'équiper facilement et de manière homogène.

En 2021, le projet d'une **ligne vestimentaire Pimms Médiation** à destination de l'ensemble du réseau a également été lancé. Cette ligne vestimentaire, adaptée aux spécificités de chaque activité de médiation et des différentes localisations des associations, vient **renforcer l'identité des Pimms Médiation sur le terrain**. Ces tenues, dont le logo est brodé à la nouvelle charte, rendent les médiateurs sociaux facilement reconnaissables par les usagers et les différencient des employés de nos partenaires. Les premières commandes ont été effectuées en avril 2022.



# Bilan d'activité 2021

## La communication

### Le Community Management

La visibilité du Réseau national Pimms Médiation sur les réseaux sociaux s'est renforcée par une **présence active** et la **publication d'un contenu pertinent et ciblé**. L'ensemble des associations Pimms Médiation s'impliquent également, chaque jour un peu plus, dans l'animation de leurs réseaux sociaux. Cela a permis de dynamiser la communication des Pimms Médiation sur les réseaux sociaux et d'agrandir la communauté du réseau sur les différentes plateformes.



**1 008**  
abonnés



**934**  
abonnés



**76**  
abonnés



**232**  
abonnés

**NOUVELLE  
ARRIVÉE !**



### Cassandra Garnier

Cassandra a rejoint le Réseau national Pimms Médiation en mars 2022 en tant que **Chargée de Communication**. Elle **crée et veille à la mise en œuvre de la stratégie de communication** du Réseau national et intervient en valeur de **conseillère communication** auprès des Pimms Médiation.

### Julie Burnier

Julie a rejoint le Réseau national Pimms Médiation en novembre 2021 en tant que stagiaire **graphiste**. Elle assure la **création des différents supports de communication** animant la marque Pimms Médiation, **veille au bon respect de l'utilisation de la charte graphique** et intervient en **soutien auprès des Pimms Médiation dans la création de leurs supports**.



**NOUVELLE  
ARRIVÉE !**

# Bilan d'activité 2021

## La presse en parle !



### Sensibilisation des habitants de Grand Poitiers aux écogestes – France Bleu, 20.01.2021

« Les jeunes en service civique de l'association Pimms Médiation rencontrent les habitants de Poitiers pour les sensibiliser aux éco gestes.

Le Pimms Médiation accueille 7 jeunes en service civique. Ils ont pour mission de sensibiliser, conseiller et informer les habitants de Grand Poitiers sur les éco gestes et l'existence de l'Espace info énergie de Grand Poitiers. »

### Le Pimms Quimper Cornouaille favorise l'inclusion numérique – Le Télégramme, 20.04.2021

« Nous avons mené une étude sur comment les Français se retrouvent dans le numérique. Le chiffre qui en est ressorti est que près de 40 % de la population connaît des difficultés dans l'usage du numérique », explique Alain Farges, président du Pimms Quimper Cornouaille et directeur opérationnel de Keolis Quimper. « C'est un chiffre important à l'ère où la maîtrise des outils numériques est indispensable [...]. »



### Le Pimms lance son bus de services mobiles – Midi Libre, 23.01.2021

« Nous avons mis en place un service itinérant sur Nîmes métropole, raconte Cécile Barde, responsable équipes et activités. Il s'agit d'un bus aménagé labellisé Bus France Services. Il propose un bureau de réception du public pour apporter aide et conseils sur l'accès aux droits et un espace public numérique où un médiateur accompagne les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives [...]. »



## Bilan d'activité 2021

La presse en parle !



### À Sevrans, un bus pour l'aide aux démarches administratives - Citoyens.com, 07.10.2021

« Un an après avoir obtenu le label France Services, le PIMMS (points d'information médiation multiservices) de Sevrans a inauguré son antenne mobile ce mardi 5 octobre. Bien implanté dans le quartier des Beaudottes depuis huit ans, il pourra désormais élargir son rayon d'action à d'autres quartiers de la ville mais aussi à Tremblay-en-France. »

### Le Pimms de l'Europe, à Brest, a reçu le label Point Conseil Budget - Le Télégramme, 14.01.2021

« Le Pimms (Point information médiation multiservices) du quartier de l'Europe, à Brest, vient de recevoir le label Point Conseil Budget et pour ce a recruté Malory Caroff, conseillère en économie sociale et familiale, à qui nous avons posé quelques questions. [...] »



### L'espace Damiens de Bruay-La-Buissière est devenu une maison France Services - La Voix du Nord, 07.09.2021

« Au revoir mairie annexe, bonjour maison France Services. Inauguré ce mardi par un parterre de représentants de la République, l'espace Damiens peut désormais devenir « un vivier associatif pour le quartier et pour la ville » et un lieu unique « pour faciliter toutes les démarches administratives ». [...] Un espace qui, depuis juillet, accueille le Pimms Médiation Artois. »



# Données économiques & sociales

## Réseau national Pimms Médiation

### Ressources humaines et tremplin professionnel

#### Répartition Femme/Homme

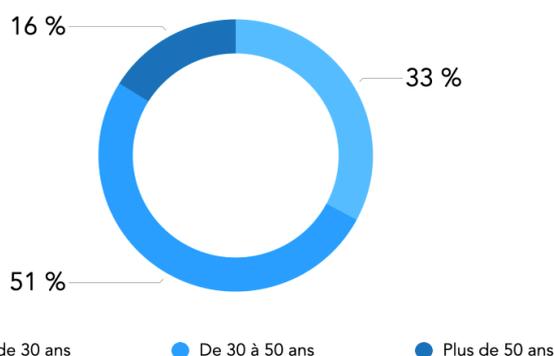
En 2021, les salariés des Pimms Médiation continuent d'être en majorité des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.



**69%**  
femmes



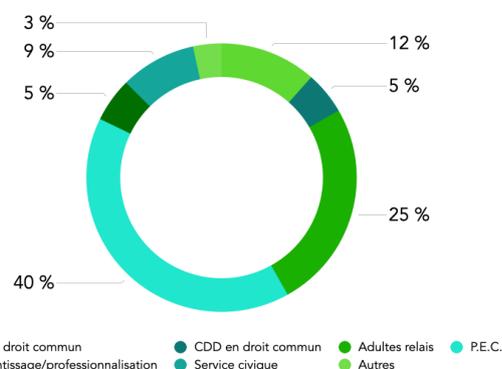
**31%**  
hommes



● Moins de 30 ans    ● De 30 à 50 ans    ● Plus de 50 ans

#### Répartition par âge

**33%** des médiateurs ont moins de 30 ans.  
**51%** des médiateurs ont entre 30 et 50 ans.  
**16%** des médiateurs ont plus de 50 ans.



● CDI en droit commun    ● CDD en droit commun    ● Adultes relais    ● P.E.C.  
● Apprentissage/professionnalisation    ● Service civique    ● Autres

#### Répartition par type de contrat

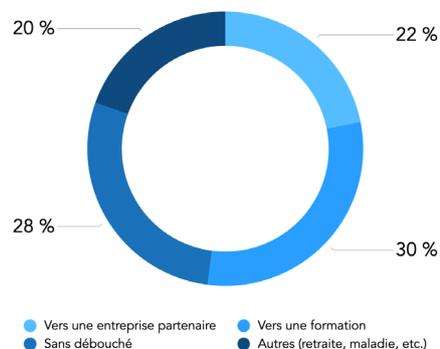
**12%** de contrats CDI en droit commun.  
**5%** de contrats CDD en droit commun.  
**25%** de contrats adultes relais.  
**40%** de contrats P.E.C.



● Temps plein    ● Temps partiel

#### Répartition par type de contrat

**88%** de contrats en temps plein.  
**12%** de contrats en temps partiel.



● Vers une entreprise partenaire    ● Vers une formation  
● Sans débouché    ● Autres (retraite, maladie, etc.)

#### Répartition par type de sortie

**22%** de sorties vers une entreprise partenaire.  
**30%** de sorties vers une formation.  
**28%** de sorties sans débouché.  
**20%** de sorties vers autres (retraite, maladie,...).

# Bilan financier 2021

## Réseau national Pimms Médiation

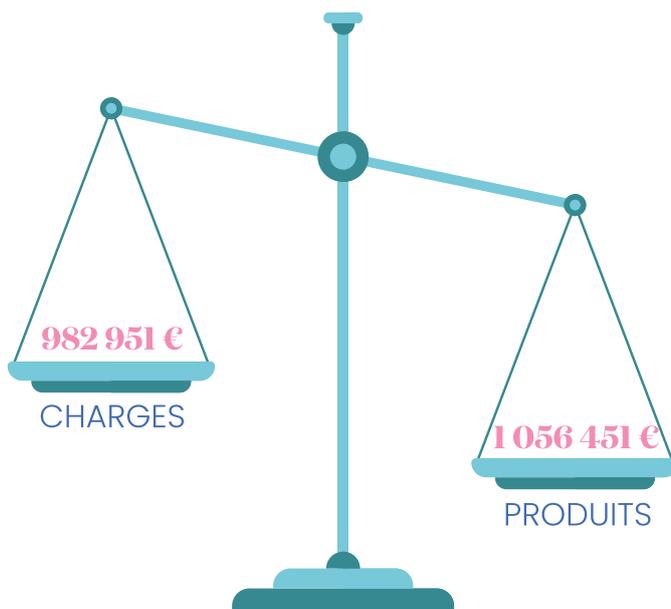
Au regard de l'arrêté définitif des comptes au 31 décembre 2021, nous pouvons confirmer la **maîtrise de l'atterrissage financier de l'association**.

Notre prévisionnel prévoyait un résultat d'exploitation de 75 470K€ et nous constatons au 31 décembre 2021 un montant de 106 294€. La différence s'expliquant par des appels d'offres non connus au moment de l'arrêté intermédiaire des comptes en septembre et des variables que nous avons suivis précisément pour sécuriser nos comptes :

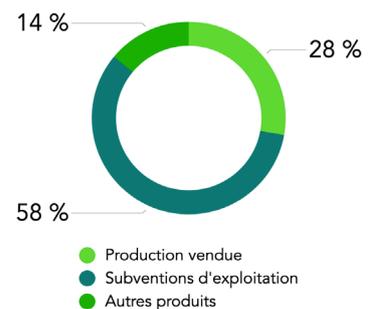
- Le chiffre d'affaires de l'organisme de formation avait été objectivé à hauteur de 200K€ au prévisionnel puis révisé à la hausse (300K€) pour atteindre au final 280K€. La sous-traitance formation est plus importante de 20K€ par rapport au prévisionnel et reste à l'identique de celle de 2020 (122K€).
- L'outil métier avait été budgété à hauteur de 50K€ et présente un montant global sur l'année de 55K€.
- Le poste communication qui prévoyait un financement pour 36K€ à destination des Pimms Médiation pour l'accompagnement dans la déclinaison de la nouvelle marque n'aura été utilisé que partiellement (15K€).

Suite au contrôle fiscal, un redressement de TVA a été demandé à hauteur de 15K€. Ce versement vient impacter le résultat financier et exceptionnel qui se trouve être déficitaire de 12K€.

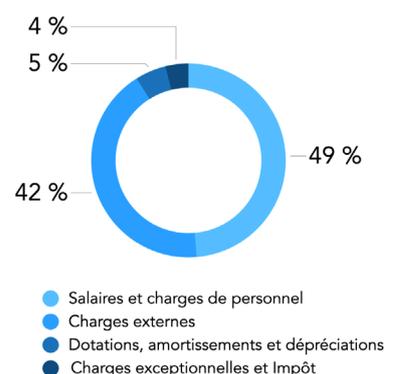
Le résultat de l'exercice 2021 après impôt s'élève à 73 500€.



### Répartition des recettes



### Répartition des dépenses



# Perspectives 2022

## Réseau national Pimms Médiation

### Les grands chantiers 2022

01.

#### ACCOMPAGNER

- Renforcer l'animation autour de la norme NF X60-600 ;
- Développer les outils réseau (gestion financière) ;
- Proposer des formations adaptées et certifiantes.

02.

#### INNOVER

- Valoriser et accompagner les innovations de notre réseau ;
- Incuber les projets de nos partenaires ;
- Accompagner les territoires et les porteurs de projets ;
- Anticiper les sujets d'avenir.

03.

#### FÉDÉRER

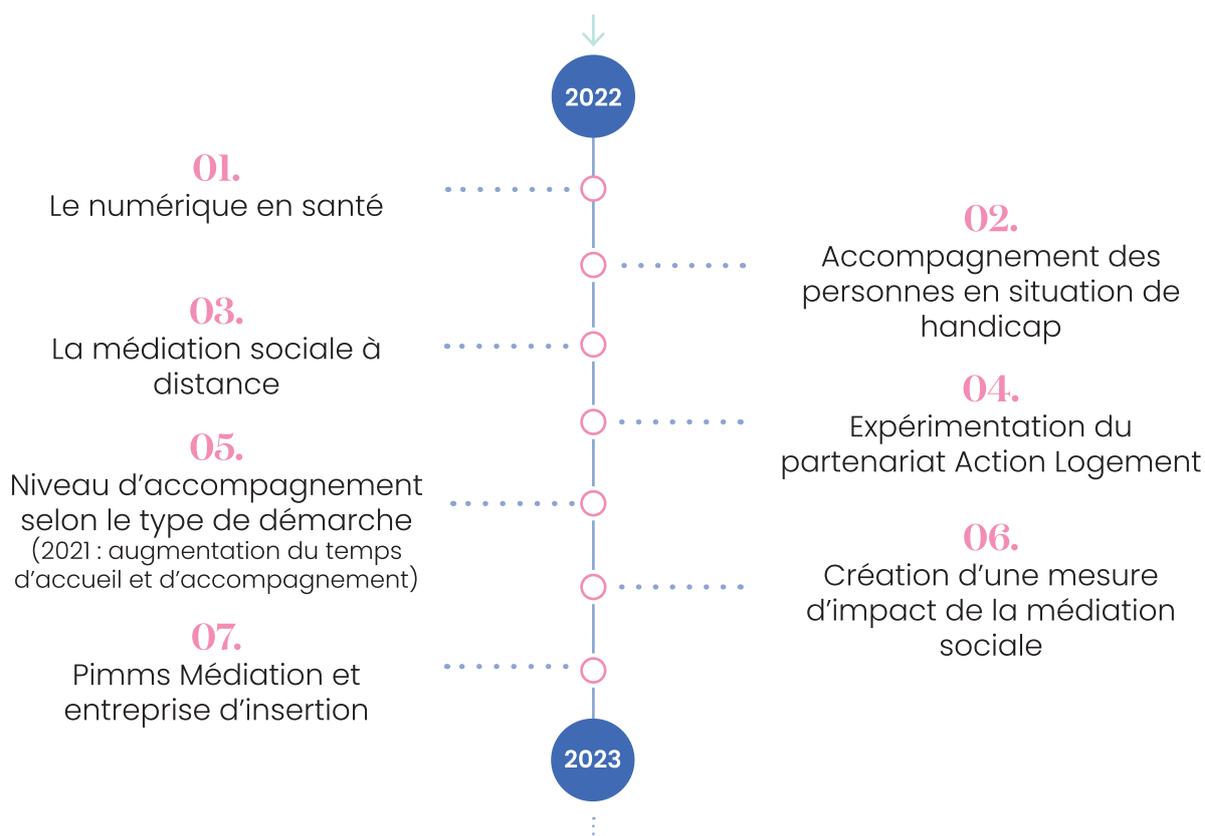
- Relations entre le franchiseur et les franchisés ;
- Conditions d'accès à la franchise ;
- Mode de calcul de la franchise ;
- Redéfinition des responsabilités et des process.

04.

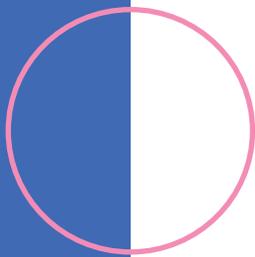
#### DÉVELOPPER

- Le modèle économique ;
- Ancrage territorial ;
- La mesure d'impact.

### Thématiques à explorer







## RÉSEAU NATIONAL PIMMS MÉDIATION

### SIÈGE SOCIAL

1 cours Albert Thomas  
69003 LYON  
04 72 69 03 99  
[reseau@pimmsmediation.fr](mailto:reseau@pimmsmediation.fr)

### ANTENNE PARISIENNE

181 avenue Daumesnil  
75012 PARIS  
01 46 07 46 56

### SITE INTERNET

[www.pimmsmediation.fr](http://www.pimmsmediation.fr)

### CERTIFIÉ



### NOS PARTENAIRES



### AVEC LE SOUTIEN DE



### Retrouvez-nous sur :

