

# Rapport d'activité 2022

# SOMMAIRE

- 
- 01 [Rapport moral de la présidente](#) p.4
  - 02 [Le concept Pimms Médiation](#) p.6
  - 03 [Le Réseau national Pimms Médiation](#) p.7
  - 04 [Les faits marquants 2022](#) p.10
  - 05 [Bilan d'activité 2022](#) p.11
  - 06 [Données économiques et sociales](#) p.42
  - 07 [Bilan financier 2022](#) p.44
  - 08 [Les perspectives 2023](#) p.45
- 

## Rapport moral de la Présidente

L'année 2022 est celle d'une dynamique retrouvée et de belles réussites pour les Pimms Médiation, grâce notamment à la poursuite des orientations stratégiques retenues à la suite de la crise sanitaire : l'inclusion numérique, la détection des publics isolés et l'hybridation des modalités d'accueil des usagers.

### Notre réseau se conforte et renforce son développement

Notre présence sur les territoires continue à progresser :

- **12 nouveaux Pimms Médiation ouverts** avec désormais 100 sites sur le territoire national et l'expérimentation d'un modèle d'intégration avec 2 associations qui nous ont rejoint pour une période probatoire de 1 an (en Loire-Atlantique et Mayenne Sarthe).
- **6 nouvelles labellisations France Services** (89 au total) pour les Pimms Médiation

Le développement par rayonnement autour des territoires d'implantation fait ses preuves sur le réseau. L'accompagnement national doit pouvoir encore plus faciliter les projets de développement à l'initiative des Pimms Médiation eux-mêmes. De nouvelles implantations sont à l'étude et viendront améliorer notre couverture nationale.

La certification à la Norme Afnor pour la médiation sociale ainsi que de la certification des actions de formation Qualiopi, ont été toutes les deux reconduites.

Notre nouvelle image s'installe avec une marque visible dans nos sites, de nouvelles enseignes, une banque d'images renouvelée, de nouvelles tenues vestimentaires pour nos médiateurs. Nous constatons une véritable adhésion à la communauté Pimms Médiation.



**Muriel BARNÉOUD**  
Présidente du Réseau  
national Pimms Médiation



## Rapport moral de la Présidente

### Notre réseau innove

Des Triporteurs connectés ont été déployés en Mayenne, Ille-et-Vilaine et Gironde pour favoriser le « aller vers ». La Petite école du numérique allie des accompagnements en présentiel et à distance pour développer les compétences numériques des usagers et favoriser leur autonomie à travers des parcours de formation adaptés et certifiants.

### Nos partenaires et collaborateurs mobilisés

Les entreprises et les collectivités restent des partenaires fidèles et nous expérimentons de nouveaux partenariats, comme avec l'IRCEM et Action Logement.

Nos collaborateurs restent plus que jamais fortement mobilisés : près de 600 médiateurs, conseillers numériques, services civiques et encadrants font vivre au quotidien les valeurs des Pimms Médiation.

### En 2023, un nouveau plan stratégique pour les Pimms Médiation

L'année qui se termine a aussi, par son actualité nationale et internationale, mis en lumière le besoin accru de lien social que les Pimms Médiation portent et incarnent, alors même que les financements publics (France Services, contrats aidés...) sur lesquels nous nous appuyons demeurent insuffisants et sont régulièrement requestionnés.

Dans ce contexte instable, prendre le temps de nous questionner sur la mission et l'ambition des Pimms Médiation est indispensable. C'est le sens de la réflexion stratégique que nous avons initiée et qui nous conduira à débattre en 2023 de nombreux sujets. Quel impact voulons-nous avoir sur la société ? Quel équilibre entre missions de service et missions d'intérêt général ? Quel positionnement dans l'écosystème pour un acteur aussi singulier que les Pimms Médiation ? Quelles complémentarités avec d'autres acteurs ?

Ces réflexions, menées collectivement avec les entreprises partenaires et les associations du Réseau, nous permettront de construire ensemble les fondations des orientations stratégiques et solutions qui permettront aux Pimms Médiation de s'ancrer comme un acteur de référence de la médiation sociale en France.



### Hommage à Véfa Kerguillec

Pendant plus de 15 ans, son dévouement à la médiation sociale a contribué à l'enrichissement et à la promotion du concept Pimms Médiation, mais aussi à la professionnalisation de la médiation sociale. Sa détermination, son professionnalisme, sa force de conviction et sa vision nous ont profondément inspiré.

Nous perdons une précieuse collègue et amie. Merci Véfa pour ton engagement sans faille et ton énergie débordante.

## Le concept

### Pimms Médiation

Depuis 1998, le Réseau national Pimms Médiation délivre une réponse concrète aux populations les plus fragiles et les accompagne vers une plus grande autonomie.

#### Notre ambition

Faire que **chaque individu** puisse accéder aux services essentiels grâce à des **lieux de proximité** sur son territoire.

#### Notre métier

En tant qu'**acteurs de la médiation sociale**, les Pimms Médiation œuvrent à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante.

Nous **informons** sur le fonctionnement et l'offre de services des opérateurs de services publics/privés ;

Nous **conseillons et orientons** vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois, etc.) ;

Nous **accompagnons** toutes les démarches de la vie quotidienne.



Dialogue



Proximité



Écoute



Lien social

#### Nos missions

Développer une **relation de confiance** afin de relier nos usagers **aux services essentiels** tout en accompagnant nos salariés vers un **emploi durable et qualifié**.



#### Nos promesses

##### Aux usagers

Un accompagnement humain de proximité vers une solution adaptée et une montée en compétences.

##### À nos médiateurs sociaux

Un accompagnement dans leur projet professionnel.

##### À nos partenaires et aux collectivités locales

Des services adaptés aux besoins de leurs organisations et de leurs clients/administrés.

##### À l'État

Un accompagnement des politiques publiques et des remontées concrètes du terrain.

## Rôle et missions

### Réseau national Pimms Médiation

Créé en 1998, le Réseau national Pimms Médiation est propriétaire de la marque Pimms Médiation liée 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, 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 au sein de son réseau, auprès des partenaires et à l'externe.



Le réseau des Pimms Médiation bénéficie d'une expertise reconnue dans la médiation sociale qui font d'eux des structures reconnues d'utilité sociale et solidaire.

## 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 Pimms Médiation</b> Contrat de franchise sociale	À pourvoir	<b>10 ENTREPRISES</b> Convention nationale
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 31.03.2023)

	Représentants Association Pimms Médiation		Entreprises fondatrices et nationales				
	Associations Pimms Médiation	Représentants	Entreprise	Titulaire	Délégué	Suppléant 1	Suppléant 2
1	Pimms Médiation Artois-Gohelle	Luc DENIS (EDF)	EDF	Lionel ZECRI (Trésorier)	Anne-Lucie FREREJEAN (Trésorière déléguée)	Pulchérie VAN THUYNE	
2	Pimms Médiation Cergy	Fabrice DOUILLET (Enedis)	Enedis	Eliza MAHDAVY	Anne DUSSEAU		
3	Pimms Médiation Grand Poitiers	Michel CONDET (La Poste)	Engie	Alexis JOIRE	Clarisse MORVAN	Samuel KURP	Didier COMPAGNON
4	Pimms Médiation Lyon Métropole	Élise CABROL (Enedis)	Keolis	Antonia HOOG	Pierre HERARD		
5	Pimms Médiation Melun	Christophe HOIZEY (EDF)	La Banque Postale		Florence BENISTAN	Armelle KRAWERYK	Marie-Caroline SAULNIER
6	Pimms Médiation Métropole Stéphanoise	Augustin MONTOUSSE DU LYON (Enedis)	La Poste	Muriel BARNEOUD (Présidente)	Dominique LUCAS (Présidente déléguée)	Isabelle LHERBIER	Florence HENRY
7	Pimms Médiation Paris	Thierry EVE (EDF)	Malakoff Humanis	Jean-Baptiste TALABOT	Sophie ROGNIAUX	Agnès LANCY	Clémence DELOBELLE
8	Pimms Médiation Porte de Provence	Jeanine DOPPEL (Enedis)	SNCF	Mickaël LEMARCHAND (Secrétaire)	Vincent LE POITTEVIN (Secrétaire délégué)	Grégory LOBERT	
9	Pimms Médiation Seine Eure	Philippe DUVERLIE (VEOLIA)	Suez	Arnaud BAZIRE	Philippe LE GRÈVES	Karine BOUDIA	Maritxu HARRIET
10	Pimms Médiation Yvelines	Frédéric VEYE DIT CHARENTON (Enedis)	Veolia	Géraldine SENEMAUD	Delphine LANDRY-BAILLY		

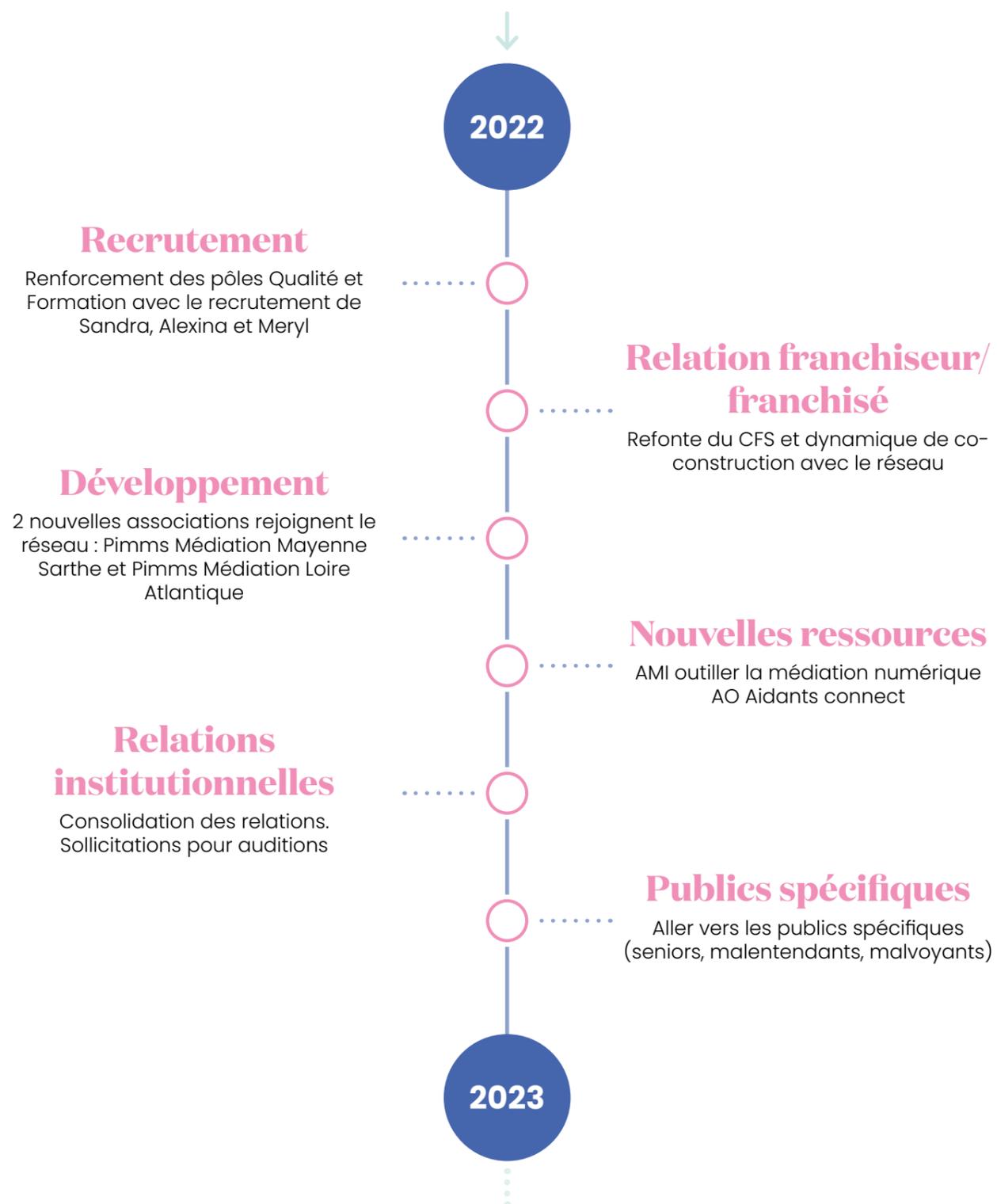
## Notre équipe

### Réseau national Pimms Médiation



## Faits marquants 2022

### Réseau national Pimms Médiation



## Bilan d'activité 2022

### Les chiffres clés



### Effectif global

**559** médiateurs sociaux

**91** directeurs et encadrants

**188** sorties positives (soit **69%** de médiateurs ayant quitté le dispositif Pimms Médiation en 2022 **vers un emploi ou vers une formation qualifiante**).

**38** conseillers numériques

**MÉDIATION POSTÉE**  
ACCUEIL DANS LES PIMMS MÉDIATION

**MÉDIATION POSTÉE**  
DEMANDES ACCOMPAGNÉES

**MÉDIATION SORTANTE**  
ESPACES PUBLICS, TRANSPORTS,  
À DOMICILE ET PAR TÉLÉPHONE

**ATELIERS COLLECTIFS**  
THÉMATIQUES PARTENAIRES

**10** entreprises nationales partenaires



Avec le soutien de :



**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.

**425 919** usagers accueillis

**1 198 577** demandes accompagnées

**1 688 845** actes de médiation sociale réalisés

**2 471** ateliers collectifs

**18 168** participants

## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats privés

En 2022, plus d'1,6 millions de personnes ont été accompagnées par les Pimms Médiation sur l'espace public, dans les espaces de nos partenaires, au téléphone, à domicile et dans les transports en commun. C'est également près de 450 mille personnes qui ont été accueillies et accompagnées lors de leur venue dans les Pimms Médiation.

#### 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 transports sur son territoire, appréhension à prendre les transports en commun, difficultés à prendre un billet de train, financement du permis de conduire...

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 la manipulation des automates, renseignements sur les horaires et itinéraires, accompagnement du public en situation de handicap. Les médiateurs facilitent ainsi l'accès aux transports en commun. Véritables garants de l'ambiance générale dans les transports en commun, les médiateurs favorisent la proximité, participent à la cohésion sociale et œuvrent pour la mobilité inclusive. Les médiateurs 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.



## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats privés

#### Mobilité inclusive



Pour accompagner les personnes en insertion et les jeunes en phase d'orientation professionnelle ou scolaire, plusieurs Pimms, 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 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.

Près de 1 700 personnes ont pu bénéficier de ce parcours de mobilité inclusive en 2022.



#### Keolis



Médiation aux abords des transports les soirs de match, sur la ligne de bus menant à la plage, médiation auprès des collégiens et lycéens. Les Pimms Médiation ont été particulièrement sollicités pour toucher un public nombreux en 2022.

Près de 770 000 personnes ont ainsi été accompagnées par des médiateurs dans les transports en commun.

## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats privés

Les Pimms Médiation, en lien avec leurs partenaires, ont développé une approche holistique dans leurs actions contre la précarité énergétique. Les Pimms Médiation 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 situation d'impayés afin de prévenir une situation de précarité énergétique (coupure) avec mise en place d'un échéancier en accord avec le client et l'entreprise. D'après le médiateur de l'énergie, 863 000 interventions pour impayés ont été ainsi mises en œuvre en 2022. Les Pimms Médiation ont pris part à cet effort en réalisant près de 120 000 médiations pour impayés en partenariat avec EDF, Enedis, Engie, Suez et Veolia.
- **Médiation coupure Enedis** : lors d'une situation de coupure, l'agent Enedis invite le client à se rendre au Pimms. Lorsque le client concerné se rend dans les locaux du Pimms, le médiateur explique la réglementation sur les coupures et propose une orientation vers les services sociaux qui examineront les solutions possibles, notamment financières.
- **Sensibilisation à l'utilisation du chèque énergie** : Pour éviter le non-recours au chèque énergie, les médiateurs informent et accompagnent les bénéficiaires du chèque énergie pour le règlement d'une facture d'énergie.
- **Accompagnement des usagers pour suivre la consommation énergétique** sur les sites internet/les applications des partenaires en sensibilisant les usagers à la maîtrise des éco-gestes
- **Sensibilisation à la maîtrise des éco-gestes** (de façon individuelle ou collective) auprès des usagers pour réduire leur consommation et factures énergétiques

En cette période marquée par la hausse des prix de l'énergie, les Pimms Médiation continuent à se réinventer pour répondre aux besoins des usagers et des partenaires.



### Médiation dans les bureaux de poste

Au sein des bureaux de poste, les médiateurs accompagnent les usagers dans leurs démarches numériques, les aident à remplir leurs imprimés et à utiliser les automates. Ils écoutent et accompagnent les usagers dans leurs démarches, et s'assurent qu'ils pourront progressivement les exercer en toute autonomie.

Près de 470 000 personnes ont été accompagnées par les médiateurs dans les bureaux de poste en 2022.



## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats privés

#### IRCEM



L'expertise des Pimms Médiation a été sollicitée par deux nouvelles entreprises en 2022, Action Logement et l'IRCEM.

Cette expérimentation de six mois a été lancée fin 2022 dans les Pimms Médiation de Bordeaux et de l'Isère.

L'IRCEM est le groupe de protection sociale des salariés des particuliers employeurs et des assistants maternels, à gestion paritaire et à but non lucratif. Le partenariat porte sur l'accueil physique d'adhérents de l'IRCEM Mutuelle rencontrant des difficultés avec le numérique pour être accompagnés dans la réalisation des démarches liées à l'action sociale de l'IRCEM. Les personnes peuvent être accompagnées individuellement pour les démarches administratives (CAF...) et pour bénéficier des aides sociales de l'IRCEM depuis leur espace client. Des ateliers numériques sont également organisés pour une meilleure appropriation des outils en ligne.

#### Action Logement



L'expérimentation a démarré en janvier 2022 avec quatre Pimms Médiation : Evry, Melun, Paris et Yvelines.

Plusieurs formats ont été expérimentés :

- **Accompagnement dans les agences Action Logement**
- **Accompagnement dans le Pimms Médiation**
- **Ateliers numériques dans le Pimms Médiation ou en entreprise**
- **Pand@ (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives) en entreprise à destination de salariés d'hypermarchés Auchan**

Plus de 400 demandes ont été accompagnées par les quatre Pimms Médiation mobilisés. Le format Pand@ et ateliers numériques en entreprise a été fortement apprécié.

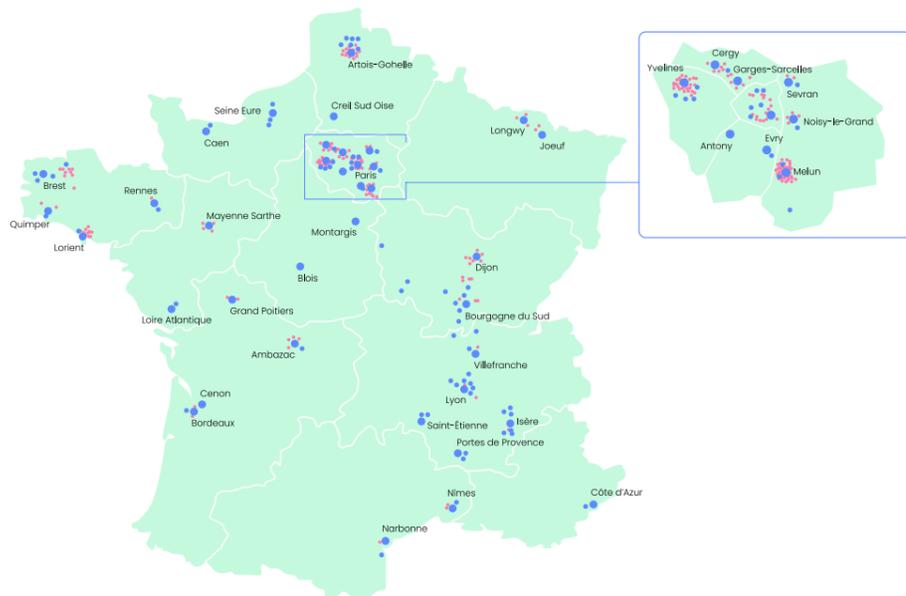


@linda\_djebbar

## Bilan d'activité 2022

### 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, de l'Autonomie et des Personnes handicapées) et du Programme France Services (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires – Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques), 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'Etat tels que Point Conseil Budget et France Services.



### France services

En 2022, 89 Pimms Médiation sur 100 portaient le label France services. Le Réseau a contribué à la préfiguration de l'Acte 2 du label en participant aux différents groupes de travail organisés par l'ANCT sur les sujets suivants : financement, bouquet de services, formation, systèmes d'information. Un nouvel accord-cadre sera signé en 2023. Le Réseau a soutenu la demande d'augmentation de la subvention France Services (chaque France Services recevra en 2023 5 000 euros de financement annuel supplémentaire de la part de l'Etat), et porte la nécessaire symétrie des attentions à avoir aussi bien sur les opérateurs (amélioration de la relation avec le back office) que sur les France services elles-mêmes afin d'éviter une mise en difficulté de celles-ci en cas de panier de services trop large et de formation inadaptée notamment.

**Participation du Réseau national Pimms Médiation au Comité de pilotage France Services du 21.10.2022** présidé par Stanislas GUERINI, Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques et Caroline CAYEUX, Ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur et des Outre-mer et du ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires chargée des Collectivités territoriales.



@StanGuerini



## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats publics

### Expérimentation Aide budget

Le Réseau national Pimms Médiation a été partie prenante de la construction de l'expérimentation Aide Budget visant à prévenir le surendettement et la précarité financière des ménages (lancement mars 2023). Cette initiative qui fait suite à des travaux parlementaires associés, dans une démarche commune de prévention du surendettement, pouvoirs publics, fournisseurs d'énergie (EDF, Engie et Total énergies), fédérations de bailleurs sociaux (Union sociale pour l'Habitat et Adoma-CDC Habitat) ainsi que le réseau des Points conseil budget. L'expérimentation « Aide-Budget » sera menée durant douze mois dans onze départements pilotes. 3 Pimms Médiation labellisés PCB sont concernés : Noisy-le-Grand, Paris NORD EST et Paris EST.

### Auditions du Réseau :

#### Pour la défense de la médiation sociale – Député Vignal, 11.01.22

Le Réseau national Pimms Médiation a été auditionné par le député Patrick Vignal dans le cadre de sa mission parlementaire visant à établir un diagnostic de la médiation sociale en France et a ainsi pu proposer des améliorations des dispositifs existants en matière d'organisation, de formation, de financement et de coordination entre acteurs. Le Réseau a ainsi contribué au rapport remis au Premier Ministre par le député "REMETTRE DE L'HUMAIN DANS LES TERRITOIRES" et soutient un projet de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale.



## Bilan d'activité 2022

### Les partenariats publics

#### Pour la défense des contrats aidés et du concept Pimms

**ANCT - direction de la politique de la ville à l'ANCT** - François-Antoine MARIANI le 12.10.22 - défense du concept Pimms et des contrats aidés

**Pierre BOUILLON, directeur adjoint du cabinet du ministre Guérini et Jéhane BENSEDIRA conseillère technique en charge de France Services** - 20.12.22

**Kathleen AGBO**, Conseillère en charge de l'accompagnement vers l'emploi, cabinet du Ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion, Olivier DUSSOPT

#### Auditions en qualité d'expert

**Olivier KLEIN**, Ministre délégué chargé de la Ville et du Logement (refonte des contrats de ville)

**DITP direction interministérielle de la transformation publique** chargée par la Première Ministre d'une « réflexion stratégique sur l'organisation de l'accès aux services publics ».

Le Réseau a notamment pu mettre en avant la spécificité des accompagnements et orientations permises grâce à la posture de médiateur social, la complémentarité des activités avec le label France Services. Il participe aux différents groupes de travail organisés (17 novembre, 5 décembre).

#### Le Réseau national Pimms Médiation, membre du comité d'accompagnement de l'évaluation "Maison France services" conduite par la Cour des comptes (décembre 2022)

Le Premier président de la Cour des comptes a mis en place une formation commune à la Cour et aux chambres régionales des comptes de Bourgogne-Franche-Comté, Ile-de-France, Centre-Val-de-Loire et de La Réunion afin de réaliser une évaluation de politique publique portant sur les Maisons France services. Le Réseau national Pimms Médiation a été sollicité fin 2022 pour intégrer le comité d'accompagnement de cette évaluation qui sera menée en 2023. Le Réseau rejoint ainsi cette instance consultative composée de parties prenantes de la politique publique et d'experts. Il aura pour mission de renforcer la qualité et la pertinence des travaux d'évaluation conduits par l'équipe d'instruction en vue de l'adoption du rapport par la formation commune et de sa publication par la Cour des comptes.



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### Inclusion numérique

##### Projets structurants

L'inclusion numérique étant toujours au cœur de nos activités et de notre stratégie, plusieurs projets structurants ont été déployés en la matière sur notre réseau. Grâce à L'appel à Manifestation d'Intérêt **"Outiller la médiation numérique"** porté par l'ANCT dans le cadre du plan de relance, et au soutien du Département de Seine-Saint-Denis, nous avons pu mettre en œuvre **deux actions phares** impliquant plusieurs Pimms Médiation :

##### Projet "Médiation sociale & inclusion numérique : les modalités de mobilité douce pour l'inclusion numérique"



@GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe

Sur la base du projet innovant "Triporteur numérique connecté" déployé par le Pimms Médiation de Bordeaux, ce projet vise à déployer à plus grande échelle des solutions de mobilités douces, équipées en mobilier urbain et en matériel informatique, connectées, déployables en une quinzaine de minutes et modulables en fonction des usages. Objectif : **renforcer l'accès au numérique tout en luttant contre les situations de vulnérabilités, d'inégalités et de rupture et en favorisant la citoyenneté numérique**, dans une démarche décloisonnée, d'aller vers les publics, au cœur de leur environnement de vie, en réponse à leurs besoins.

**Territoires d'expérimentation** : Pimms Médiation de Bordeaux, Pimms Médiation de Rennes, Glead Pimms Médiation Mayenne-Sarthe, Association AMCS Marseille

##### Projet "Linguistique et compétences numériques de base"

Le développement de l'autonomie numérique passe par la compréhension des termes employés et par la possibilité de mettre en pratique, sans crainte de l'erreur, dans des conditions proches de la réalité. Le projet vise donc à mener une Recherche Action et à développer les ressources pédagogiques nécessaires à l'acquisition des compétences numériques de base, par la linguistique et la mise en pratique, sur trois thématiques : **reconnaître les outils numériques, communiquer par internet, réaliser ses démarches administratives en ligne.**

**Partenaires** : La COOP NUM, fable Lab

**Territoires d'expérimentation** : Pimms Médiation Noisy-le-Grand, Pimms Médiation Lyon, Pimms Médiation Bordeaux, Département de la Haute-Loire



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### Aidants Connect (AO)



Notre Organisme de formation a été lauréat en 2021 en partenariat avec l'AFPA et Simplon, de l'appel d'offre visant à déployer la formation "Aidants Connect" en Bretagne et Pays de la Loire. La mise en œuvre de cette formation a été faite en synergie avec les Pimms Médiation des territoires concernés ce qui a permis de faire monter en compétences de nouveaux formateurs "Experts réseau" et de générer de nouvelles ressources pour nos structures locales.

Au total,

**15** sessions ont été organisées en 2022

**198** personnes ont été formées



#### CNR numérique



Le voler Numérique du Conseil National de la Refondation a été lancé le 22 novembre par Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications en présence de 160 personnes. Il se concentre sur 3 enjeux identifiés comme prioritaires, en articulation avec les autres exercices de concertation existants :

- L'inclusion et l'accessibilité numérique ;
- Les transitions numériques au travail ;
- L'apaisement de l'espace numérique et la lutte contre les violences en ligne.

Dans ce cadre, le Réseau national Pimms Médiation a été mandaté par l'Etat pour co-piloter avec l'Assemblée des Départements de France, le groupe de travail "Parcours usagers et outillage des professionnels". Une forte mobilisation de nos équipes a permis de faire des propositions qui ont contribué à la rédaction de la feuille de Route "France Numérique Ensemble" publiée en Avril 2023.



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### Développement

#### Refonte Contrat de franchise sociale et évolutions du cahier des charges Pimms Médiation

Tout au long de l'année 2022, un travail de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes du réseau (Directeurs, Présidents, Administrateurs nationaux, équipe opérationnelle) a été mené pour adapter les conditions d'accès à la franchise Pimms Médiation et redéfinir les relations franchiseur / franchisé pour s'adapter aux évolutions de notre environnement et à la nouvelle dynamique que nous souhaitons mettre en place.

Cela a permis de réaffirmer :

- Nos objectifs commun

#### Définition franchise sociale

« Mode de collaboration qui permet à une organisation d'utilité sociale ayant un savoir-faire éprouvé, de **déployer son impact social** en transférant ce savoir-faire à des **structures indépendantes** pour qu'elles puissent le reproduire sur leur territoire. »

Franchiseur et franchisés partagent des valeurs et des objectifs sociaux communs :

Créer du lien social

Accompagner vers l'autonomie

Cœuvrer à l'insertion professionnelle

Favoriser l'accès aux droits

- Les principes de fonctionnement au sein de notre réseau ainsi que nos engagements réciproques

Confiance

FRANCHISEUR

FRANCHISÉS

Solidarité

- Le franchiseur est membre de droit avec voix consultative
- Garantir le concept Pimms Médiation et œuvrer au rayonnement de la marque
- Développer des activités conformes au concept
- Évaluer et valoriser l'activité Pimms Médiation
- Soutenir les membres du réseau

## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### Changement d'échelle et renforcement de l'ancrage territorial

La nouvelle dynamique mise en place a permis de renforcer notre capacité à nous développer. De nombreux Pimms Médiation ont pu intervenir sur de nouveaux territoires en créant de nouveaux points de contact fixes ou itinérants notamment en s'appuyant sur le dispositif France Services.

- **7 nouveaux sites fixes** : Montigny les Corneils (Pimms Médiation Cergy), Vernouillet et Poissy (Pimms Médiation Yvelines), Haute Vallée d'Azergues (Pimms Médiation Bourgogne du Sud), Vizille (Pimms Médiation Isère), Saint Denis (Pimms Médiation Noisy-le-Grand), Les Aubiers (Pimms Médiation Bordeaux)
- **2 nouvelles itinérances** : Pays Bigouden Sud (Pimms Médiation Quimper), Quartiers Prioritaires de Melun (Pimms Médiation Melun 77),
- **3 Pimms mobiles** : Pimms Médiation Lorient, Pimms Médiation Lyon Métropole, Pimms Médiation Portes de Provence



@PimmsLorient



@PIMMSdeBordeaux

Cela confirme que le territoire d'intervention pertinent pour une association Pimms Médiation tend à devenir le département. Il permet d'envisager une consolidation du modèle économique en mobilisant des échelons de financements peu sollicités jusqu'à présent (Département, Région, appels d'offre, appels à projets...) et renforce notre capacité à susciter l'intérêt de partenaires privés en donnant accès à un public plus large notamment en milieu rural et périurbain.

Dans la continuité, une réflexion collective a été lancée sur les évolutions nécessaires à apporter à notre modèle économique. Celle-ci a pu alimenter le chantier stratégique mené par le cabinet Co Conseil depuis novembre 2022.

Enfin, les travaux sur les conditions d'accès à la franchise et la mise en œuvre d'un "contrat de franchise expérimental" ont permis de développer notre ancrage territorial en Pays de la Loire en intégrant deux nouvelles associations dans notre réseau.

## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

## FOCUS

### Le Coup de main Numérique - Pimms Médiation Loire Atlantique



« Pour l'association Le Coup de Main Numérique, rejoindre le Réseau national Pimms Médiation est une manière efficace de s'impliquer dans la lutte contre les inégalités numériques ainsi que les discriminations liées à l'utilisation des technologies. Un tel réseau permet de partager des connaissances et des bonnes pratiques entre les différents membres, de promouvoir des initiatives pour soutenir l'accès et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par tous, et de faciliter la collaboration entre les acteurs locaux et nationaux.

Il est également important, pour nos structures de médiation sociale et numérique de s'assurer que les services d'accès aux droits soient accessibles et adaptés aux besoins des personnes en difficultés sociales.

Le réseau des Pimms Médiation aide les acteurs locaux et nationaux à mieux comprendre les enjeux liés au numérique et à travailler ensemble pour trouver des solutions. Il peut également permettre aux acteurs locaux de mieux comprendre leurs propres services numériques et de les améliorer. De plus, en se rassemblant, les membres peuvent bénéficier d'une plus grande visibilité et d'un plus grand soutien pour leurs initiatives locales et nationales.

Enfin, ce type de réseau national contribue à favoriser un contexte plus favorable à l'utilisation et à l'accès des technologies de l'information et de la communication, et à promouvoir une plus grande équité entre les citoyens. En se rassemblant, les membres peuvent également partager des informations et des connaissances, ainsi que des bonnes pratiques et des outils pour aider les personnes exclues numériquement à s'intégrer dans la société. »

**Laurent GUILHAUDIN**

Directeur du Coup de main Numérique  
Pimms Médiation Loire Atlantique



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

## FOCUS

GLEAM – Pimms Médiation Mayenne Sarthe

« Rejoindre le réseau était pour nous une évidence, tant nous nous côtoyions depuis de nombreuses années. En tant que Directeur, j'avais à cœur de signer ce contrat de franchise sociale expérimental pour plusieurs raisons :

- Cela fait plusieurs années que nous nous sommes engagés dans un processus de pérennisation des emplois. Avec la mise en place de la Norme portée par le réseau, je suis très fier de tout mettre en œuvre pour permettre à mes salariés de bénéficier d'une sécurité professionnelle, d'une montée en compétences et d'une reconnaissance de leur travail.
- Echanger régulièrement avec d'autres directeurs et directrices de Pimms est une vraie plus-value. Cela permet de connaître les différents types d'actions de médiation déployés sur d'autres territoires et de partager les bonnes pratiques.
- Le réseau est ressource de documents, bonnes pratiques et compétences sur lesquels il est très appréciable de s'appuyer afin d'optimiser le bon fonctionnement de notre association.
- Enfin, rejoindre le réseau est aussi l'occasion de se faire connaître, valoriser notre expertise en matière de médiation sociale auprès de partenaires avec qui nous ne travaillons pas encore.

Après bientôt une année au sein du réseau, j'en tire un bilan positif. Je reste persuadé qu'ensemble, il reste de nombreuses opportunités à explorer.

J'ai beaucoup appris et j'espère contribuer à mon échelle à la bonne marche des Pimms Médiation. »

**Jérémy CHAZEAU**  
Directeur du GLEAM  
Pimms Médiation Mayenne Sarthe



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

### Challenge innovation 2022

Un nouveau format du Challenge innovation a été proposé pour renforcer notre capacité à valoriser à capitaliser et à essayer "les innovations des Pimms Médiation" et "les idées des médiateurs" qui constituent la force de notre réseau.

### Lauréats - catégorie "Les innovations des Pimms Médiation" :

- **Création et développement d'une Entreprise d'Insertion de médiation sociale, appelée Solutions Actions Médiation par le Pimms Médiation de Brest**

Il a été constaté que les contrats aidés ont les compétences nécessaires pour les équipes de médiation afin de réaliser les missions de médiation sociale. Ils permettent de répondre à la demande d'un nombre croissant d'opérateurs et à la nécessité de développer une activité marchande pour équilibrer les budgets.

Le Pimms Médiation Brest a mis en place en place une entreprise d'insertion qui répond à des diagnostics structurels, économiques et sociaux réalisés en interne et motivés par la fragilité de la structure de médiation du Pimms.

- **Création d'un logiciel de mesure de montée en autonomie des usagers sur l'outil numérique par le Pimms Médiation de Nice**

Il n'existe actuellement aucun outil pour mesurer l'autonomie des usagers dans leurs démarches en ligne auprès des services publics. Le Pimms Médiation de Nice souhaite évaluer cette autonomie croissante, fournir des informations aux partenaires, identifier les difficultés rencontrées par les usagers et valoriser la formation dispensée par les médiateurs.

Un logiciel de mesure sera mis en place pour mesurer l'autonomie sur plus de 150 démarches en ligne auprès de divers services publics.



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### • Création du Triporteur électrique Connecté par le Pimms Médiation de Bordeaux

La fracture numérique touche l'ensemble des champs de la vie quotidienne. Ainsi, les personnes en situation de «fracture numérique» ont besoin d'avoir accès aux démarches administratives plus facilement.

Pour répondre à cette fracture numérique, le Pimms Médiation Bordeaux a mis en place un triporteur électrique connecté animé par des médiateurs dans les QPV, qui assurent des présences en pieds d'immeubles, sur les marchés, devant les écoles ou lors de fêtes de quartier. Il est équipé d'une tablette numérique connectée qui permet de faire des démarches administratives en ligne.

Cette initiative locale peut devenir nationale puisqu'elle pourrait intéresser les autres Pimms Médiation. Les premières sorties ont été très concluantes car le triporteur attire les personnes. Il a été assez facile de créer les premiers contacts et de faire passer les questionnaires sur tablette, de renseigner les personnes ou de les orienter.



#### Lauréats - catégorie "Les idées des médiateurs":

#### • Immersions croisées par le Pimms Médiation de Noisy-le-Grand



Les médiateurs pourraient aller en immersion dans d'autres Pimms Médiation afin de mieux intégrer la notion de Réseau, observer d'autres pratiques et enrichir la leur. Nous avons constaté en formation des façons de faire très différentes pour une même mission. Cette initiative se résume à capitaliser sur l'expérience de chacun.

La mise en œuvre est simple car il y a plusieurs Pimms Médiation à proximité. Il faut que les équipes d'encadrement déterminent des dates et des parcours d'immersion afin d'encadrer la journée. Ces journées seront à réaliser une fois que le médiateur a réalisé les formations du Réseau national et qu'il est à l'aise. Cela permettra de créer du lien entre les Pimms Médiation en déterminant des dates d'immersion croisées.

## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### • Rencontres Inter Pimms par le Pimms Médiation de Nîmes

Réunir sur une journée les médiateurs et leurs encadrants (+ correspondants qualité) pour proposer une journée dédiée à la norme. L'objectif serait de travailler autour de thématiques préalablement réfléchies (avec le Réseau, les directeurs, encadrants et médiateurs) afin de favoriser le partage d'expériences, l'appropriation de la norme, la prise de recul par rapport à son activité et l'inter-connaissance. Ces rencontres permettent de créer du lien entre les médiateurs, favoriser les échanges de pratiques et l'harmonisation des pratiques.

Le but de cette initiative est de faire vivre la norme et impulser une dynamique de réseau et non plus de structure seulement. Cela permet également de favoriser l'appropriation de la norme par les médiateurs et l'interconnaissance (projet pro...). Les rencontres se passeront en physique et/ou visio. Il faudra définir une thématique de travail et voir si la participation réseau et/ou intervenants externes est pertinente.



#### • Passeport France Connect par le Pimms Médiation de Bordeaux

L'idée est de proposer un passeport France Connect par un QR Code dans lequel se trouve le mot de passe d'un des services France Services pour accéder aux différents services de ce dernier. L'utilisateur doit connaître le mot de passe France Connect ce qui lui permettrait d'accéder à une certaine autonomie. Sensibiliser les personnes à connaître leur mot de passe France Connect permettant ainsi aux structures partenaires de retrouver le mot de passe si perte ou oubli il y a. Favoriser la sécurité en générant un mot de passe pour accéder au QR Code afin que les structures partenaires puissent y avoir accès. De plus cela permet d'optimiser le temps pour la médiation.

Pour cela, il suffit de générer un QR Code, accessible par un mot de passe connu des structures et des partenaires. L'utilisateur doit connaître le mot de passe France Connect. La création se fait via le site : [multimediaqr.com](http://multimediaqr.com) en entrant son mot de passe et son identité pour l'utilisateur. Les médiateurs pourront accéder au QR code grâce à une tablette ou un téléphone qui appartient à la structure.

Le projet se destine principalement aux usagers qui perdent leur mot de passe, aux médiateurs et aux structures partenaires pour faciliter la médiation si oubli ou perte du mot de passe.



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### De nouvelles thématiques d'intervention

##### 1. Expérimentation Medadom x France Services



Depuis la crise sanitaire, les enjeux de santé et d'accès aux soins, renforcés par les difficultés d'accès et de maîtrise du numérique, font plus que jamais partie du quotidien des Pimms Médiation. Conscients que la santé est au cœur des préoccupations de nos usagers, le Réseau national Pimms Médiation, grâce à l'engagement des Pimms Médiation Bourgogne du Sud et Melun Seine-et-Marne, s'est associé à l'expérimentation France Services x Medadom proposée par l'ANCT qui avait pour objectifs de :

- **Répondre en partie aux problématiques rencontrées par certains usagers dans les départements sous-dotés en infrastructures médicales.** De nombreuses France services font part de demandes d'usagers concernant la difficulté d'obtenir des RDV médicaux
- **Rechercher des médecins disponibles et faciliter la prise de rendez-vous médicaux ;**
- **Apprécier la faisabilité et la pertinence d'un service de téléconsultation au sein des maisons du réseau ;**
- **Renforcer l'éventail de services proposé par le réseau France services dans certains territoires.**

A l'issue de l'expérimentation qui a connu un fort succès, le Pimms Médiation Bourgogne du Sud a conservé sa borne de télémédecine à Marcigny et en a installé une seconde à Baudemont. Le Pimms a été soutenu en cela par les collectivités.

Cette expérimentation a montré une nouvelle fois la capacité des Pimms Médiation à s'adapter aux spécificités et aux besoins de leurs territoires en proposant de nouveaux services notamment en milieu rural. Le savoir-faire de nos médiateurs et la bonne articulation avec l'ensemble des acteurs du territoire ont permis de proposer un service accessible et de qualité pour la population. Si les médiateurs sociaux et numériques de nos structures ne sont pas des professionnels de santé, ils n'en sont pas moins compétents et légitimes pour intervenir sur la thématique "santé". Une définition précise de notre cadre d'intervention est indispensable pour que les équipes puissent intervenir dans de bonnes conditions pour diffuser des messages de prévention et faciliter l'accès et l'utilisation de certains dispositifs numériques.



## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

#### 2. Médiation en établissement de santé mentale par le Pimms Médiation Portes de Provence

Le projet "Numérique en Santé Mentale" propose des parcours d'ateliers numériques en établissement de santé pour les publics en fin d'accompagnement.

"Les ateliers ont mis en avant les compétences d'un groupe auto constitué et ont favorisé l'entraide entre les patients. Les animateurs ont pu déconstruire les mésusages et les fausses informations issues des réseaux sociaux. Notamment lors de la promotion de l'application « tousanticovid ». Nous avons démontré la philosophie altruiste d'une telle application, les autorisations clairement énoncées, les accès aux différents capteurs corporels, l'usage de la technologie Bluetooth, l'activation/désactivation à la demande, la possibilité de générer soi-même les attestations dérogatoires de sorties. Les analogies ont été démontrées avec d'autres applications plus courantes, plus taiseuses et plus intrusives.

Sur ce public en particulier, l'accent a été mis sur l'aspect sécuritaire des usages numériques. L'hameçonnage, les fake news, les pages web, l'identité numérique. Le fait d'avoir une valeur marchande au regard de la publicité a incité certains à mieux maîtriser leurs données numériques.

Pour les médiateurs du Pimms Médiation Portes de Provence, cette expérience a été un vrai challenge d'organisation pour proposer du contenu pédagogique adapté à un public en vulnérabilité psychique et mentale. Ce public, particulièrement attentif et participatif, avait une forte demande d'autonomie numérique, une compréhension des enjeux et un accès facilité aux services publics et privés.

Il résulte de ce premier dispositif un besoin d'accompagnement croissant et de participation intensive à la transition hôpital/vie hors institution. Les ateliers pourraient établir une passerelle au service de tous entre les usagers et la structure hospitalière vers un accompagnement pour la suite de parcours de soin et l'autonomie."

#### 3. Aller vers de nouveaux publics

##### Projet : La Médiation sociale en entreprise

Les Pimms Médiation proposent des solutions de médiation en entreprise pour accompagner les salariés dans différents domaines :

- **PAND@ (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives) :** pour favoriser l'autonomie digitale des salariés et les soutenir dans leurs démarches administratives en ligne. Des médiateurs assurent une permanence et utilisent l'équipement numérique du Pimms Médiation ainsi qu'une connexion autonome pour garantir un accompagnement de qualité

## Bilan d'activité 2022

### Innovation et développement

- **Ateliers numériques** : Les salariés peuvent bénéficier d'un atelier numérique collectif dans leurs locaux, animé par nos médiateurs. Cet atelier permet d'accompagner les salariés dans l'utilisation des outils numériques tels que les ordinateurs, les tablettes et les smartphones. Ils apprendront également à créer et utiliser leur boîte mail, à utiliser Word, à accéder aux espaces en ligne de l'entreprise et à effectuer des démarches administratives dématérialisées, telles que celles auprès de la CAF ou de la CPAM.
- **Sensibilisation aux écocgestes** : Les médiateurs interviennent pour aider les équipes à adopter de bonnes pratiques écologiques. Ils se concentrent sur le tri des déchets et les écocgestes, tels que la gestion de l'électricité, de l'eau, des impressions et la réduction de la pollution numérique.
- **Ateliers mobilité** : Lors des ateliers mobilité, les salariés bénéficient d'une sensibilisation au covoiturage et apprennent à utiliser les applications de covoiturage ainsi que les services de transport tels que la SNCF et les transports en commun locaux. Ces ateliers visent à encourager les participants à adopter des pratiques de mobilité plus durables, ce qui contribue à réduire leur empreinte carbone.

#### Le programme "les invisibles"



Pendant 18 mois, 5 associations Pimms Médiation (Ambazac, Artois-Gohelle, Bourgogne du Sud, Lyon Métropole et Melun) ont participé au programme « **Les Invisibles** » visant à **accompagner les seniors isolés dans leurs démarches administratives**. Un programme soutenu par Malakoff Humanis et dont l'impact social a été évalué avec l'aide du Laboratoire Evaluation et Mesure d'Impact Social et Environnemental ESSEC. Ils ont mis en place différentes modalités d'aller vers pour identifier ce public cible, rompre leur isolement et oeuvrer à une meilleure inclusion sociale et numérique des seniors.

Sur un échantillonnage de 55 personnes interrogées avant et après l'accompagnement des Pimms Médiation, 16% a déclaré ne jamais recevoir de visite de leurs proches et plus de la moitié être en situation d'exclusion numérique, ne sachant pas utiliser Internet. À l'échelle nationale, 20% des 60 ans et + n'utilisent jamais Internet.

L'étude a permis de mettre en évidence les impacts suivants sur les seniors isolés suite à leur mise en relation avec les associations Pimms Médiation :

- Depuis qu'ils ont recours aux Pimms Médiation, **les seniors suivis se sentent moins seuls pour 3,1/4 et moins isolés pour 2,9/4.**
- **Les seniors interrogés déclarent qu'ils auraient très difficilement réalisé les démarches souhaitées sans les Pimms Médiation.**
- Les répondants, grâce au recours aux Pimms Médiation ont trouvé une solution adaptée à leur situation.
- **L'accompagnement a eu un impact positif sur leur santé psychique** : en rompant l'isolement et en trouvant un accompagnement adapté, les seniors bénéficient d'une meilleure santé psychologique.
- **La quasi-totalité des répondants n'a pas été accompagnée par un autre dispositif que le Pimms Médiation**, ce dernier apparaissant utile pour la mise en relation avec un service social ou une association, la médiation financière et l'accompagnement administratif.

Ce programme visant la détection et l'accompagnement des seniors isolés va se poursuivre en 2023, les Pimms Médiation qui seront enrôlés bénéficieront de l'accompagnement de l'Essec et de l'outil de mesure d'impact du prestataire Impact Track.



## Bilan d'activité 2022

### La formation



#### Stagiaires

**1044** stagiaires formés

**15 135** heures stagiaires



#### Formateurs

**12** consultants spécialisés dans les thématiques : comptabilité-gestion, analyses de situations, appel à projet, qualité.

**7** experts issus de notre réseau qui forment au métier de la médiation à destination des médiateurs et encadrants



#### Formations

**110** sessions de formations (dont 7 en classe virtuelle)

La crise sanitaire étant passée, les formations en présentielles sont plébiscitées à la fois par les apprenants et les formateurs



#### Clients

Les partenaires (Suez, la Banque Postale, Keolis ...)

Les collectivités (Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris)

#### Chiffre d'affaires réalisé

**285 300€**



## Bilan d'activité 2022

### La formation

En 2022, l'organisme de formation du Réseau national Pimms Médiation, à la suite du départ de Florence Beau, **a souhaité poursuivre cet élan de développement avec la création d'un poste d'assistante formation qui vient en appui de la responsable formation.** Malgré une latence de quelques mois, les formations ont pu être maintenues.

A ce jour, les parcours de **formation peuvent être suivis aussi bien en classe virtuelle qu'en présentielle**, toutefois le **face-à-face pédagogique reste la formule privilégiée** en raison du contenu très opérationnel des formations (sur l'année 2022, seulement 7 formations ont été réalisées en distanciel).

Pour rappel, les médiateurs doivent être formés, conformément à la norme (NF X60-600), sur les métiers de la médiation sociale, trois modules sont obligatoires :

- **Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale**
- **Communiquer efficacement en situation de médiation sociale**
- **Et travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux**

Les fondamentaux de la médiation sociale et la cartographie de son territoire bénéficient d'une équivalence, par conséquent d'un allègement si le médiateur souhaite poursuivre sur une certification délivrée par France Médiation. (Reconduction de la Convention d'équivalence signée en 2019).

Concernant les administrateurs, encadrants et directeurs, les formations en distanciel ont été plébiscitées, notamment :

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

### Financement des formations



L'organisme de formation bénéficie comme les années précédentes de contrats nationaux avec Uniformation qui permettent le financement des formations du tronc commun dans son intégralité et sans aucune démarche au préalable du Pimms Médiation.

Une enveloppe financière est allouée également à la médiation sociale numérique

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



- En consortium avec SIMPLON et l'Afpa, l'organisme de formation a poursuivi (en réponse aux appels d'offre) les formations "aidants connect" développées sur les territoires de la Bretagne et de la Loire Atlantique qui se sont déroulées avec grand succès et se poursuivent jusqu'en juin 2023.
- A ce jour 198 apprenants ont été formés.

## Bilan d'activité 2022

### La formation

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



Fort du succès de cette action, l'organisme de formation du réseau national Pimms Médiation a remporté un nouveau marché public sur la thématique des techniques d'entretien d'accompagnement vers l'accès aux droits légaux.

Sur 2022, 5 sessions ont été menées pour 71 agents formés.

### Certification Qualiopi

En octobre 2022, l'organisme de formation du réseau Pimms Médiation a vu le maintien de sa certification Qualiopi à la suite de l'audit de surveillance qui est réalisé à mi-parcours de la validité des 3 ans de la certification.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante : ACTIONS DE FORMATION

NOUVELLE  
ARRIVÉE !



### Alexina MÜLLER

Alexina a rejoint le Réseau national Pimms Médiation début septembre 2022 en tant que **Responsable formation**. Elle **pilote l'organisme de formation sur la partie administrative, logistique et financière**. Elle **promeut l'organisme de formation à l'externe**. Elle est **garant de la politique qualité déployée à travers le label Qualiopi**, et contribue ainsi à la montée en compétences de l'ensemble des salariés du réseau des Pimms Médiation.

NOUVELLE  
ARRIVÉE !



### Meryl HOULLON

Meryl a rejoint le réseau national Pimms médiation fin août 2022 en tant qu'**Assistante formation**. Elle **gère la logistique des actions de formations dans le respect des exigences qualités et coordonne l'ensemble des formateurs**. Elle participe également à la vie du Réseau national Pimms Médiation.

## Bilan d'activité 2022

### La communication

#### Changement de nom de domaine



En avril 2021, la marque PIMMS (Point Information Médiation Multi-services) devenait Pimms Médiation. Un an après ce changement d'identité, les travaux continuent avec le changement du nom de domaine du site Internet et des adresses e-mail du Réseau national Pimms Médiation.

Fin juillet 2022 et dans une logique de continuité du changement de marque, le site Internet [www.pimms.org](http://www.pimms.org) devient [www.pimmsmediation.fr](http://www.pimmsmediation.fr) et les adresses e-mail [@pimms.org](mailto:@pimms.org) deviennent [@pimmsmediation.fr](mailto:@pimmsmediation.fr) pour l'ensemble du réseau des Pimms Médiation.

#### Community management

La communauté Pimms Médiation se développe sur les réseaux sociaux avec une augmentation moyenne de 36,6% du nombre d'abonnés.



1054  
abonnés  
+ 4,5%



1772  
abonnés  
+ 89,7%



88  
abonnés  
+ 15,7%

#### La BOP : une nouvelle boîte à outils

Le Réseau national Pimms Médiation réfléchit quotidiennement à l'accompagnement qu'il propose aux franchisés Pimms Médiation. La BOP, acronyme de Boîte à Outils Pimms, a vu le jour en août 2022 dans une logique de mise à disposition de l'ensemble des outils et documents nécessaires à l'activité des Pimms Médiation.

La BOP utilise l'outil collaboratif Microsoft SharePoint qui permet de dynamiser le travail en équipe et faciliter la diffusion de fichiers, de données, d'actualités et de ressources. Cette bibliothèque de documents alimentée par le Réseau national Pimms Médiation propose 6 grands dossiers offrant du contenu sur les Ressources Humaines, la Communication, les Partenariats, la Qualité, la Formation ainsi que des modèles de supports de communication et de documents administratifs.

La BOP s'adresse aux directeurs de Pimms Médiation et plus largement aux encadrants des Pimms Médiation : responsables, communicants, correspondants qualité, assistants administratifs, etc. La BOP compte aujourd'hui 122 membres.

## Bilan d'activité 2022

### La communication

#### Journée nationale Pimms Médiation



Le 30 juin 2022 eu lieu la première Journée nationale Pimms Médiation en présentiel depuis la crise sanitaire. Réseau national, directeurs et présidents Pimms Médiation se sont réunis à L'Antenne dans le 11e arrondissement de Paris.

Cet événement s'est déroulé sous format hybride accueillant une cinquantaine de personnes en présentiel et une vingtaine en distanciel via un live YouTube.

La matinée fut dédiée à l'Assemblée Générale du Réseau national Pimms Médiation mais également au bilan des 3 années de présidence de Jean-François VAQUIERI, Secrétaire général Enedis, et l'ouverture de la présidence de Muriel BARNÉOUD, Directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste.

#### Bilan de fin de présidence



« 27 ans après la création du premier Pimms Médiation, les missions d'accès aux services publics et de tremplin professionnel des Pimms Médiation répondent aux attentes actuelles des acteurs des territoires. Au cours de cette période marquée par la crise sanitaire, les Pimms Médiation ont à nouveau montré leur capacité d'innovation pour accompagner les publics les plus vulnérables. Ainsi, ces 3 années ont été marquées par le développement et la modernisation du Réseau national Pimms Médiation. Avoir participé à cette aventure est une fierté collective. »

- Jean-François VAQUIERI,  
Secrétaire général Enedis

#### Mot d'ouverture de la nouvelle présidence

« C'est beaucoup d'honneur pour La Poste et pour moi d'assumer cette fonction. La route des 3 années à venir nous la travaillerons, la fabriquerons et la peaufinerons ensemble pour être toujours là comme nous le sommes 27 ans après. Nos prédécesseurs, qui ont créé les Pimms Médiation, ont été visionnaires et pertinents dans le besoin et l'utilité des structures de médiation sociale. »

- Muriel BARNÉOUD,  
Directrice de l'engagement sociétal du Groupe La Poste



## Bilan d'activité 2022

La presse en parle



### Pays de Lorient. Un bus pour aider dans les démarches administratives et numériques

- Ouest France, 24.06.2022

« Depuis le 9 mars 2022, l'association Pimms Médiation Lorient sillonne les villes de Lorient, Lanester, Hennebont, Plœmeur et Guidel (Morbihan) avec un véhicule particulier.

L'objectif est de pouvoir accompagner les habitants dans leurs démarches administratives et numériques, en bas de chez eux. »

### Un bus Pimms Médiations rapproche les services publics des usagers - Le Progrès, 18.09.2022

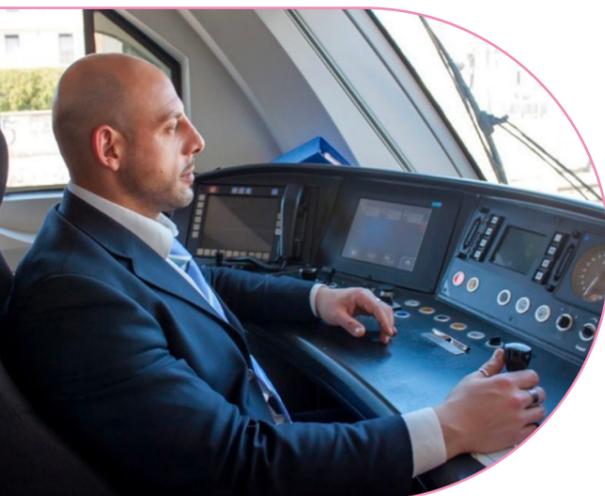
« L'équipe du Pimms Médiation Lyon Métropole, conduite par sa présidente, Elise Cabrol et sa directrice générale, Marion Thivolet, a inauguré, dans l'entrepôt TCL, rue d'Alsace, son premier bus multiservices, son 8e point d'accueil. Il est destiné à apporter aux usagers les services publics dont ils pourraient être privés en fonction de leur situation personnelle. »



### Gard. "Un emploi en bas de chez moi" dans les quartiers de Nîmes avec la SNCF

- Actu.fr, 30.03.2022

« Le Pimms Médiation de Nîmes a accueilli la SNCF dans le cadre de l'opération « un emploi en bas de chez moi » dans le quartier Valdegour-Pissevin. Une rencontre au Pimms Médiation, partenaire de la Région, qui a eu lieu dans le cadre du Pacte pour l'embauche présenté la semaine dernière par Carole Delga, présidente de la Région Occitanie, et plus de 50 partenaires publics et privés. Une vingtaine de personnes ont pu rencontrer les recruteurs de l'entreprise ferroviaire. »



## Bilan d'activité 2022

La presse en parle

### Lorient. Une convention pour lutter contre la précarité énergétique - Ouest France, 27.04.2022

« Enedis et Pimms Médiation de Lorient viennent de renouveler leur convention de partenariat. Cette convention a deux objectifs. Le premier vise à améliorer l'écoute des riverains et des commerçants dans le cadre des travaux réalisés par Enedis sur le domaine public et notamment dans les secteurs sensibles de Lorient.

Le second doit permettre de lutter contre la précarité énergétique. Des médiateurs sont en effet disponibles pour accompagner les clients d'Enedis dans l'ouverture de leur espace client et à l'accès de leurs données de consommation. »



### Nouvelle adresse pour le Pimms Médiation Blois

- LaNouvelleRepublique.fr, 23.05.2022

« Depuis le 1er mars, Pimms Médiation s'est installé au 133, rue Michel-Bégon, dans des locaux plus vastes que ceux de la place Coty. L'inauguration a eu lieu vendredi dernier, avec la visite guidée de la structure rénovée par les salariés eux-mêmes. Le maire Marc Gricourt a souligné l'historique de Quartiers Proximité, une aventure de 23 ans débutée par la médiation nocturne. Il a également mentionné l'engagement des bailleurs sociaux et d'autres partenaires, y compris l'État. »



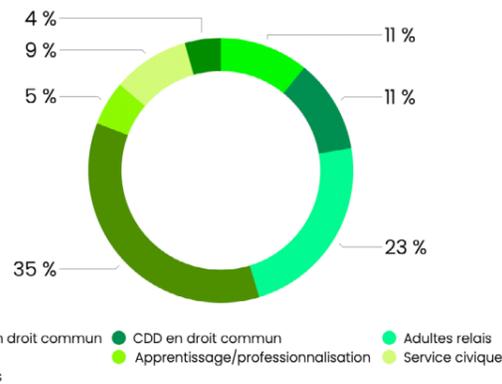
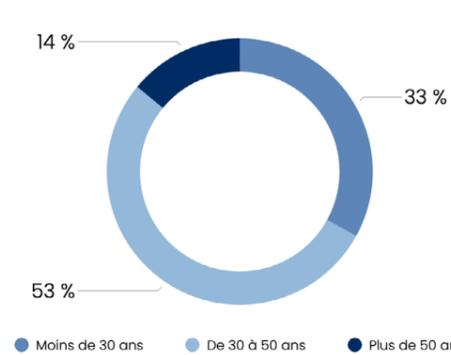
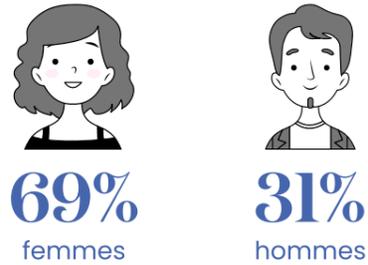
# Données économiques et sociales

## Réseau national Pimms Médiation

### Ressources humaines et tremplin professionnel

#### Répartition Femme/Homme

En 2022, les salariés des Pimms Médiation continuent d'être en majorité des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.

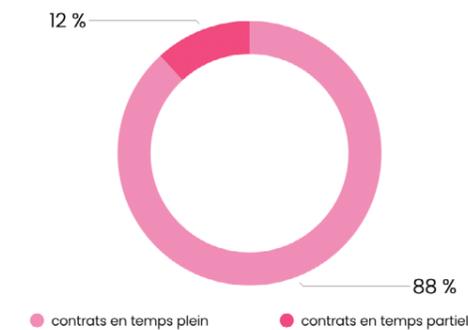


#### Répartition par âge

33% des médiateurs ont moins de 30 ans  
53% des médiateurs ont entre 30 et 50 ans  
14% des médiateurs ont plus de 50 ans

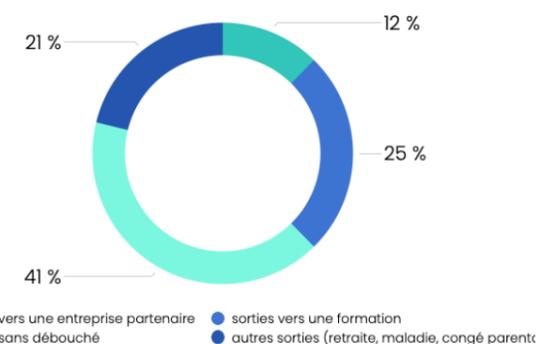
#### Répartition par type de contrat

11% de contrats CDI en droits commun  
11% de contrats CDD en droits commun  
23% de contrats adultes relais  
35% de contrats P.E.C.



#### Répartition par type de contrat

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



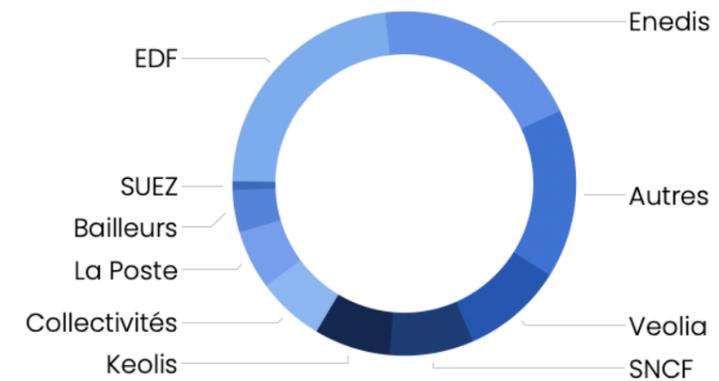
#### Répartition par type de sortie

12% de sorties vers une entreprise partenaires  
25% de sorties vers une formation  
41% de sorties sans débouché  
21% de sorties vers autres (retraite, maladie, congé parental)

# Données économiques et sociales

## Réseau national Pimms Médiation

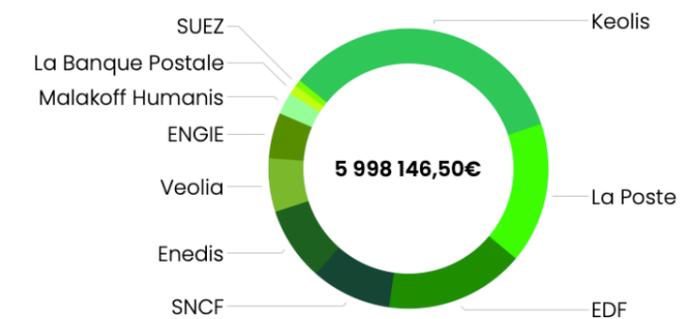
### Membres du Bureau



#### Répartition

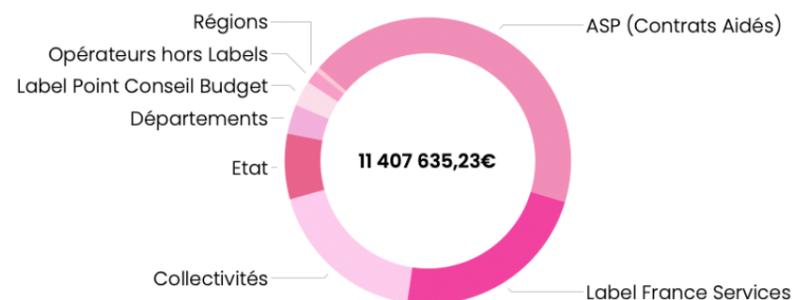
29 membres EDF  
25 membres Enedis  
20 membres autres (entreprises et associations locales, bénévoles)  
12 membres Veolia  
10 membres SNCF  
9 membres Keolis  
8 membres de collectivités  
7 membres La Poste  
5 membres bailleurs  
1 membre Suez  
Pas de membres La Banque Postale, Malakoff Humanis et ENGIE

### Répartition des financements



#### Répartition des financements des entreprises partenaires nationales à l'échelle du réseau

34% Keolis  
16% La Poste  
16% EDF  
9% SNCF  
9% Enedis  
6% Veolia  
5% ENGIE  
3% Malakoff Humanis  
1% La Banque Postale  
1% SUEZ



#### Répartition des financements publics

43% ASP  
23% Label France Services  
18% les collectivités  
7% l'Etat  
3% les départements  
3% Label Point Conseil Budget  
1% les opérateurs hors labels  
1% les régions

# Bilan financier 2022

## Réseau national Pimms Médiation

Au regard de l'arrêté des comptes au 31 décembre 2022, nous confirmons les investissements importants qui ont été réalisés pour préparer le développement des prochaines années. Il a été possible d'assurer le développement d'un outil de reporting efficient, de lancer une réflexion stratégique pour les 3 à 5 ans et de confirmer des certifications « Médiation sociale » et les actions de formation de l'« Organisme de Formation » suite aux audits de contrôle conduits par l'AFNOR et Qualiopi.

### Au compte de résultat 2022

Des produits en augmentation de 90K€ par rapport à 2021  
L'activité de formation a été soutenue avec la reprise en 2022 des formations en présentiel (287K€) et les financements des partenariats ont progressés de 68K€ avec deux nouvelles subventions liées à des expérimentations (Action Logement et IRCCEM) et aux Appels à manifestation d'intérêt sur des projets innovants auxquels nous avons répondu pour les Pimms Médiation (Mobilité douce, Accompagnement linguistique, Plan pauvreté).

Des charges en progression de 160K€ par rapport à 2021  
Suite à la consolidation de l'équipe nationale, aux améliorations de la politique salariale, la création de 2 CDI et la gestion de 2 départs en ruptures conventionnelles ont entraîné une augmentation des charges de personnels (+107K€).

Les prestations ont progressé (+47K€) avec notamment le lancement des travaux sur le nouveau plan stratégique, des honoraires avocats nécessaires à la sécurisation juridique des Pimms Médiation ou encore la consolidation des outils réseau. Notons que la prestation liée à l'activité de formation a connue une baisse significative (-30K€). Les charges de fonctionnement ont été enregistrées avec une progression (+22K€) principalement liée aux frais de réunions et séminaires des directeurs et au bail locatif du siège social (nouveaux locaux).

Enregistrement en résultat exceptionnel d'une provision pour risque de 40K€ pour couvrir le litige en cours avec le prestataire informatique Logomotion.

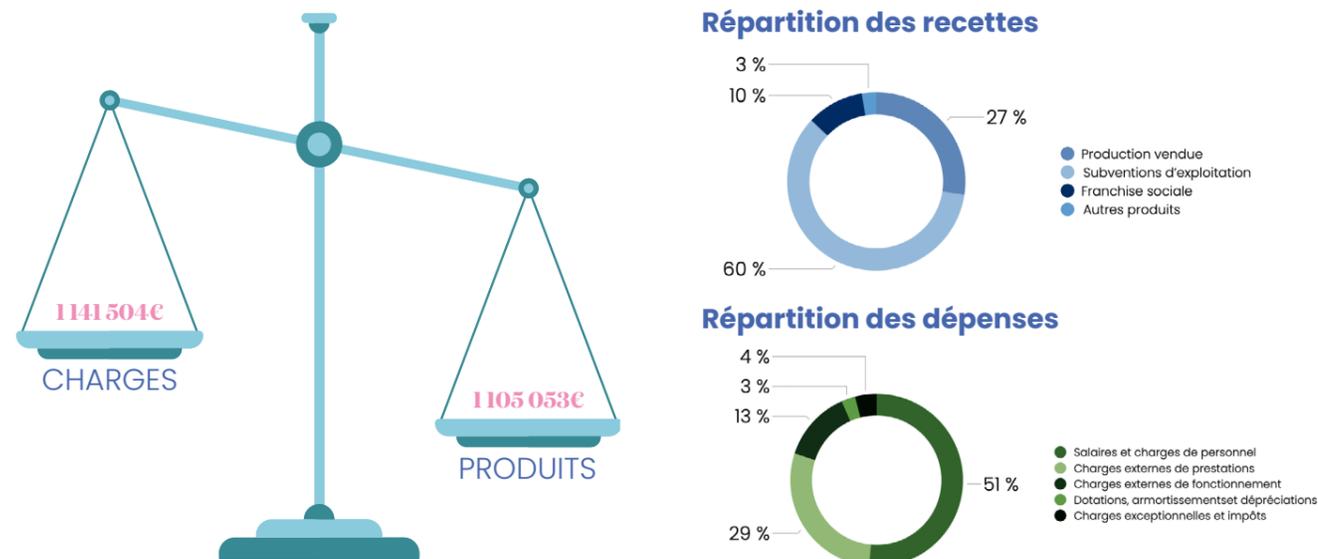
- Un résultat d'exploitation de 36 451€, qui devient déficitaire de 4 185€ avant impôt du fait de l'enregistrement de la provision pour risque de 40K€
- Le résultat net comptable présente un déficit de 9 557€

Le bilan au 31 décembre 2022 présente des fonds associatifs à hauteur de 670 k€ (679 k€ en 2021).

Les immobilisations sont de 54 k€ nettes (60 k€ en 2021).

Les créances clients sont de 207 k€ (hors clients douteux). Les clients douteux s'élèvent à 29 877 €.

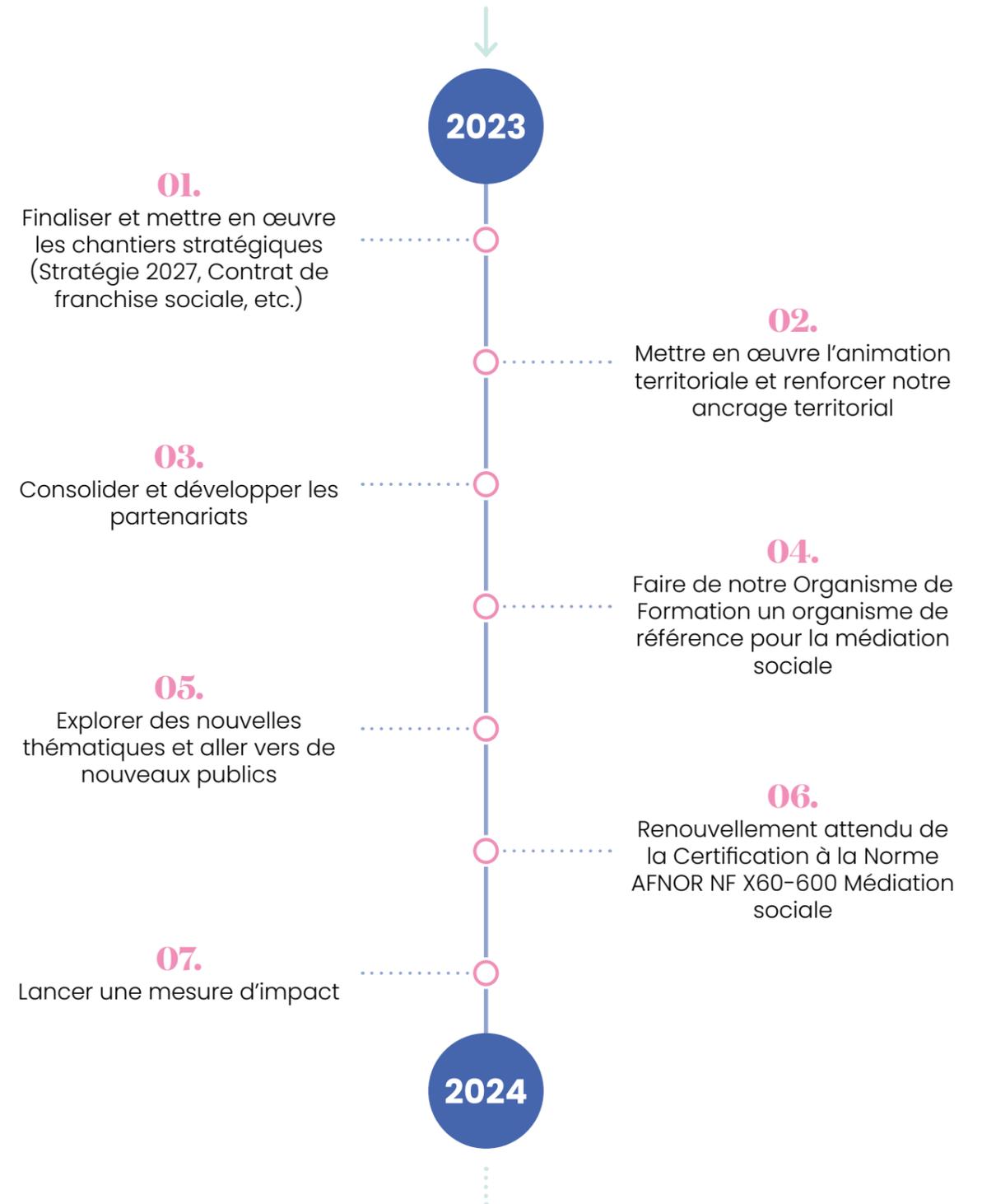
Les charges constatées d'avance sont de 58 k€.  
Les produits constatés d'avance sont de 277 k€.



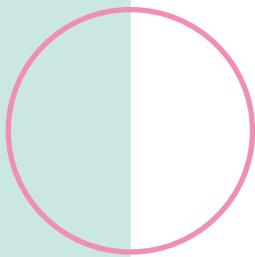
# Perspectives 2023

## Réseau national Pimms Médiation

### 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)

### SITE INTERNET

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

### CERTIFIÉ



### NOS PARTENAIRES



### AVEC LE SOUTIEN DE



### Retrouvez-nous sur :

