

Année
2023

RAPPORT D'ACTIVITÉ

SOMMAIRE

| | |
|--|--------------|
| Rapport moral de la présidente | p.02 |
| Le Réseau national Pimms Médiation | p. 04 |
| Le concept Pimms Médiation | p. 04 |
| Nos engagements | p. 05 |
| Le réseau Pimms Médiation | p. 06 |
| La gouvernance | p. 07 |
| Notre équipe | p. 07 |
| Le faits marquants 2023 | p. 08 |
| Le bilan d'activité 2023 | p. 09 |
| Les chiffres clés | p. 09 |
| Les partenariats privés | p. 10 |
| Les partenariats publics | p. 17 |
| L'innovation et le développement | p. 18 |
| La formation | p. 24 |
| La communication | p. 26 |
| On parle de nous ! | p. 28 |
| Les données économiques et sociales | p. 30 |
| Le bilan financier 2023 | p. 31 |
| Les perspectives 2024 | p. 32 |

RAPPORT MORAL DE LA PRÉSIDENTE



- 5 axes prioritaires sont en œuvre auprès de toutes les parties prenantes des Pimms Médiation :
- La médiation sociale au service de notre mission d'intérêt général ;
 - La médiation sociale et la recherche d'un modèle adapté à la prestation pour compte de tiers ;
 - La professionnalisation au cœur des acteurs de la médiation sociale ;
 - L'adaptation des gouvernances pour répondre à l'enjeu de développement de notre réseau ;
 - Le rayonnement du réseau Pimms Médiation et de son impact.

Nous avons été en mesure de proposer une première restitution des réalisations au début de l'année 2024 et nous poursuivons.

L'année 2023 a été dédiée à la révision du concept Pimms Médiation créé il y a près de 30 ans pour définir la nouvelle orientation dans laquelle entraîner notre réseau pour les années à venir. Notre réseau a su, après la crise sanitaire, se positionner sur de nouveaux enjeux comme l'inclusion numérique, la détection des publics isolés et la diversification des modes d'accueil des usagers. En 2023, c'est une nouvelle stratégie nationale qui est conçue.

Une mission réaffirmée dans le plan stratégique 2023 à 2025 : renforcer l'inclusion, la cohésion sociale de proximité et le lien entre les habitants et les institutions.

Une ambition de transformation pour conduire le développement d'un réseau qui a démontré son impact sur les territoires.

Accompagner la population dans ses démarches administratives, former au numérique et à la gestion budgétaire ou à la maîtrise des énergies : en 2023, les associations du réseau Pimms Médiation ont reçu plus de 450 000 personnes dans leurs 100 lieux d'accueil, dont 91 ont le label France services et 20 le label Point Conseil Budget.

Avec les actions des médiateurs sociaux dans l'espace public, les gares, les transports en commun ou les bureaux de poste, ce sont près de 2,6 millions d'actes de médiation qui ont été effectués, faisant ainsi du Réseau Pimms Médiation l'un des acteurs essentiels de la médiation sociale en France.



Fort d'un budget consolidé de 16,5M € de revenu, dont 60 % issus de financement publics et 40 % de financement privés, notre réseau propose un modèle singulier, résultat d'une hybridation public/privé qui a démontré son succès mais reste néanmoins sous tension.

Notre feuille de route 2023-2025 met l'accent sur l'enjeu majeur que représente la consolidation des financements de la médiation sociale. Nous sommes persuadés que cette consolidation dépendra de la preuve de l'impact de nos actions et de la valorisation de la professionnalisation des médiateurs et de nos pratiques.

Un enjeu de reconnaissance de la médiation sociale pour sortir de la précarité des financements.

Notre réseau a renouvelé sa certification à la Norme NF X60-600 « médiation sociale » pour 4 ans et notre organisme de formation a confirmé sa certification Qualiopi, reconnaissant la qualité de nos actions.

En 2023, nous avons été particulièrement actifs pour ancrer cette reconnaissance de la médiation sociale :

- En soutenant le projet de loi sur la reconnaissance du métier de la médiation sociale, voté à l'unanimité le 29 janvier 2024 à l'Assemblée Nationale et désormais dans les mains des sénateurs ;
- En contribuant, en association étroite avec l'ANCT et France Médiation, à l'Observatoire national de la médiation sociale, qui doit permettre en cible de produire une mesure d'impact de nos activités.

Faire réseau pour réussir ensemble.

Enfin, comme cela avait été inscrit dans notre plan stratégique, nous nous sommes attachés en 2023 à améliorer notre fonctionnement en réseau : renforcement de la voix des associations Pimms Médiation au sein des instances nationales avec la nomination de 2 présidents Pimms Médiation au Bureau national, soutiens financiers et appuis techniques aux associations Pimms Médiation le nécessitant.

Ensemble - Réseau national, associations franchisées et entreprises partenaires qui appuient le concept depuis son origine - continuons à faire évoluer les Pimms Médiation au service des territoires et de la restauration du lien social entre les habitants et les institutions.

LE RÉSEAU NATIONAL PIMMS MÉDIATION

Le concept Pimms Médiation

Notre histoire

La première association Pimms Médiation voit le jour en 1995 à la suite de violentes émeutes urbaines. Face à un climat social dégradé, les entreprises de services publics - en lien avec les collectivités territoriales et l'État - fondent une association de médiation sociale destinée à recréer du lien avec les populations.

En 1998, le Réseau national Pimms Médiation est créé pour structurer un réseau d'associations et lui permettre de se développer.



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

En tant qu'acteurs de la médiation sociale, les Pimms Médiation assurent une veille sociale de proximité, favorisent le bien vivre ensemble et facilitent l'accès des populations aux services essentiels.

Notre vision

Délivrer une réponse concrète à la population et l'accompagner vers une plus grande autonomie.

Les associations Pimms Médiation proposent une offre de services complète et adaptée aux besoins des territoires et des habitants. Elles travaillent en lien avec des partenaires publics et privés, les collectivités territoriales et des acteurs locaux pour développer une activité multiservices de proximité.

Nos valeurs



Nos missions

Pour nos usagers : offrir un accompagnement humain, gratuit et ouvert à tous.

Pour nos médiateurs : les accompagner dans un projet professionnel pour les mener vers un emploi durable et qualifié.

88 % des usagers sont très satisfaits de la médiation réalisée par les Pimms Médiation.

Notre expertise

Les Pimms Médiation sont des acteurs de la médiation sociale reconnus et certifiés à la norme AFNOR NF X60-600. Depuis 2019, cette certification vient témoigner de la qualité et du professionnalisme de l'accompagnement des médiateurs sociaux.



Les engagements Pimms Médiation

En tant qu'acteurs engagés, les Pimms Médiation proposent aux entreprises et aux collectivités territoriales de co-construire des solutions adaptées aux enjeux sociétaux.

○ Sociaux

- Lutter contre la précarité sociale en favorisant l'accès aux droits et aux services sur les territoires ;
- Lutter contre l'isolement en proposant des solutions d'«aller-vers» et des services de proximité ;
- Accompagner nos collaborateurs dans le développement de nouvelles compétences grâce à une offre de formation adaptée ;
- Favoriser les sorties des salariés médiateurs sociaux vers l'emploi durable ou la formation grâce à un accompagnement personnalisé de leur projet professionnel.

○ Sociétaux

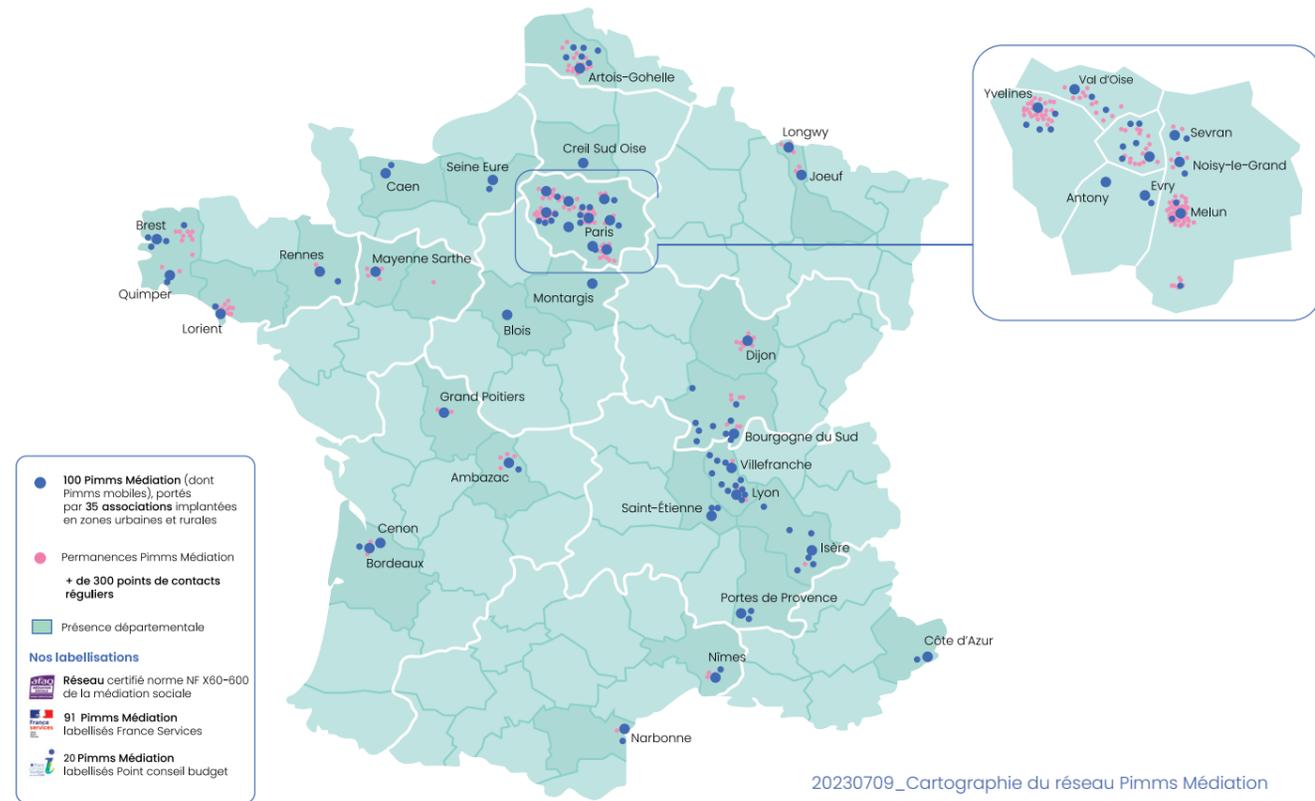
- Accompagner les territoires et leurs acteurs dans leurs transformations (démographique, écologique, numérique, etc.) ;
- Favoriser une mobilité attentive et inclusive en partenariat avec les acteurs du transport public ;
- Participer au tissu économique des territoires

avec une mission de tremplin professionnel.

○ Environnementaux

- Inclure des solutions de mobilité douce à nos dispositifs itinérants (triporteurs électriques, vélos, etc.) ;
- Accompagner la transition énergétique en sensibilisant la population aux écogestes en partenariat avec les acteurs de l'énergie en France.

Le réseau Pimms Médiation



Le Réseau national Pimms Médiation possède une présence locale d'envergure nationale. Présentes dans 31 départements, les associations couvrent le territoire grâce à différentes modalités d'accompagnement, s'adaptant ainsi aux spécificités locales :

- Plateau d'accueil fixe**
Rendez-vous dans un site Pimms Médiation
- Permanence dans un tiers-lieu**
Accueil chez un partenaire, en mairie, en CCAS, etc.
- Solutions « d'aller-vers »**
Accompagnement à domicile, Pimms mobile, triporteur électrique connecté, Sèniormobile, etc.

25 solutions d'itinérance au sein du réseau Pimms Médiation.



100^e Pimms Médiation

Le 100^e point d'accueil Pimms Médiation a ouvert dans le quartier des Aubiers à Bordeaux le 20 février 2023.

Un point d'accueil très attendu et inauguré dès le lendemain de son ouverture par le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guérini.

La gouvernance Pimms Médiation

La gouvernance du Réseau national Pimms Médiation est composée des 10 entreprises partenaires nationales ainsi que de 10 représentants d'associations Pimms Médiation.

Membres du Conseils d'administration au 20 juin 2024 :

| Représentants d'associations Pimms Médiation | | Entreprises fondatrices et nationales | | | | | |
|--|---|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------|---|----------------------------|--------------------|
| | Associations Pimms Médiation | Représentants | Entreprise | Titulaire | Délégué | Suppléant 1 | Suppléant 2 |
| 1 | Pimms Médiation Cenon | Isabelle Bellue (Keolis) | EDF | Lionel Zecri (Trésorier) | Pulchérie Van Thuyne | Sylvain Guedon (Trésorier) | Jérôme Zielinski |
| 2 | Pimms Médiation Bordeaux | Philippe Bénichou (EDF) | 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 | Florence Lecluse (Keolis) | Keolis | Antonia Höög | Pierre Herard | | |
| 5 | Pimms Médiation Rennes | Caroline Fontaine (Keolis) | La Banque Postale | Léonore Dobbelaere | Vanessa Ly | Florence Benistan | Armelle Kraweryk |
| 6 | Pimms Médiation Creil Sud Oise | Laurent Isoré (Suez) | La Poste | Isabelle Lherbier (Présidente) | Dominique Lucas (Secrétaire déléguée) | Inanna Martin | Florence Henry |
| 7 | Pimms Médiation Paris | Bénédicte Verdet (GRDF) | Malakoff Humanis | Jean-Baptiste Talabot | Sophie Rogniaux | Anne-Sophie Vandenbroucke | Clémence Delobelle |
| 8 | Pimms Médiation Bourgogne du Sud | Frédéric Marascia (EDF) | SNCF | Muriel Signouret (Secrétaire) | Vincent Le Poittevin (Secrétaire délégué) | Grégory Lobert | |
| 9 | Pimms Médiation Agglomération Montargoise | Franck Lejust (Valloire Habitat) | Suez | Arnaud Bazire | Franck Bernet | Karine Boudia | Maritxu Harriet |
| 10 | Pimms Médiation Brest | Sylvie Mousset (SNCF) | Veolia | Géraldine Senemaud | Delphine Landry-Bailly | | |

Notre équipe



Isabelle Lherbier
Présidente



Dominique Lucas
Présidente déléguée



Benoît Bourrat
Directeur général



Isabelle Le Diberder
Responsable relations institutionnelles



Sandra Canet
Responsable qualité et Vie du réseau



Guillaume Lahoz
Responsable innovation et développement



Ella Jimbert
Responsable partenariats entreprises



Cassandra Garnier
Responsable communication



Camille Cazard
Community manager



Mathilde Capelli
Assistante administrative



Alexina Müller
Responsable formation

LES FAITS MARQUANTS 2023



LE BILAN D'ACTIVITÉ 2023

Les chiffres clés



Effectif global

474 médiateurs sociaux

111 directeurs et encadrants

122 sorties positives (soit **59 %** de médiateurs ayant quitté le dispositif Pimms Médiation en 2023 **vers un emploi ou vers une formation qualifiante**).

40 conseillers numériques

MÉDIATION POSTÉE ACCUEIL DANS LES PIMMS MÉDIATION

10 entreprises nationales partenaires



44 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.

449 035 usagers accueillis

1 076 886 demandes accompagnées

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

1 547 592 actes de médiation sociale

ATELIERS COLLECTIFS THÉMATIQUES PARTENAIRES

9 188 ateliers collectifs ou individuels

23 627 participants

RATIO DE L'ACTIVITÉ PIMMS MÉDIATION ET FRANCE SERVICES



Les partenariats privés

Par le biais d'un accompagnement téléphonique, à domicile ou dans les espaces de nos partenaires :

+ de 1,5 millions de personnes ont été accompagnées par les Pimms Médiation.

Plus de 23 600 personnes ont, par ailleurs, participé à des ateliers organisés par les Pimms Médiation et dont les thématiques sont très diverses : sensibilisation aux écogestes, mobilité, numérique, bien vieillir, etc.

Maisons pédagogiques, triporteurs, ateliers ciblés, bars à eaux, dispositif de Plomberie Solidaire, barnums éco-gestes, etc. Les actions innovantes déployées par les Pimms Médiation sont nombreuses et permettent de toucher un public large.

Médiation transports

Les transports publics incarnent la mobilité pour tous. Ils permettent d'accéder à l'emploi et à la formation et favorisent le lien social. Toutefois, **près de 7 millions de personnes rencontrent des difficultés à se déplacer**, soit environ 20 % de la population en âge de travailler. Les freins à la mobilité sont encore nombreux : appréhension à prendre les transports en commun, méconnaissance des solutions de transport disponibles sur le territoire, difficultés à acheter un billet de train ou à souscrire un abonnement, etc.

Les Pimms Médiation et leurs partenaires contribuent à **lever ces freins à la mobilité**, notamment par la mise en place :

- D'actions de médiation dans les transports en commun et à quai ;
- D'actions spécifiques pour apprendre à se repérer et se déplacer sur le réseau de transports ;
- D'actions à destination de personnes à mobilité réduite.

Renseignements sur les horaires et itinéraires, accompagnement à l'utilisation

des applications des transporteurs, accompagnement à l'utilisation des automates et accompagnement des personnes en situation de handicap, ... Les **médiateurs sociaux facilitent l'accès aux transports en commun** et contribuent ainsi aux **objectifs de développement durable** (objectif 11 de l'ONU). Véritables garants de l'ambiance générale dans les transports en commun, les médiateurs sociaux favorisent la proximité, participent à la cohésion sociale et œuvrent pour la mobilité inclusive.



+ de 900 000

personnes accompagnées sur le réseau SNCF et les réseaux Keolis en 2023.



Keolis

KEOLIS

La médiation dans les transports en commun peut avoir lieu en journée, mais aussi le soir (soirée étudiantes, etc.), lors d'événements culturels et sportifs, à destination de publics spécifiques (scolaires, etc.) ou même dans des bus menant à la plage pendant la période estivale sur les côtes normandes ! Ces actions permettent de rassurer les voyageurs, de réduire les incivilités et d'améliorer le confort des voyageurs et des salariés Keolis.

847 801

personnes accompagnées dans les réseaux Keolis en 2023.



En partenariat avec la SNCF et Keolis, les Pimms Médiation peuvent également proposer des ateliers d'apprentissage à la mobilité, notamment pour accompagner des publics en insertion et les jeunes en phase d'orientation professionnelle ou scolaire.



C'est difficile d'acheter un billet en ligne. Nous n'avons pas l'habitude.

- Nicole, 72 ans, retraitée



Comment trouver des informations en situation perturbée ?

- Gabin, 22 ans, en recherche d'emploi



SNCF

SNCF

Un **module mobilité inclusive** est déployé depuis plusieurs années par la SNCF. Ce module d'apprentissage des mobilités du quotidien permet de lever les freins à la mobilité et d'encourager l'utilisation des transports en commun.

Le module est composé :

- D'un **atelier numérique en collectif** pour appréhender l'application SNCF Connect
- D'un **parcours découverte en gare** permettant de lever les freins, notamment psychologiques, à l'utilisation des transports en commun

Près de 3 000

personnes formées dans le cadre du module mobilité inclusive en 2023.



Médiation énergie

Les Pimms Médiation, en lien avec leurs partenaires, ont développé une approche holistique dans leurs **actions contre la précarité énergétique**.

Ils mettent en place des solutions innovantes pour répondre aux problématiques liées à la précarité énergétique :

- **Médiation pour factures impayées** : le médiateur contacte les clients en situation d'impayés afin de prévenir une situation de précarité énergétique avec mise en place d'un échéancier en accord avec le client et l'entreprise. Dans un contexte de hausse des prix de l'énergie, les Pimms Médiation proposent des solutions pour les ménages en situation précaire ;

Près de 170 000 médiations pour impayés en partenariat avec EDF, Enedis, Engie, Suez et Veolia.

- **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 de leurs factures 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 écogestes ;

- **Sensibilisation à la maîtrise des écogestes** (de façon individuelle ou collective) auprès des usagers pour réduire leur consommation et leurs factures énergétiques.



Se réinventer pour répondre aux enjeux énergétiques

En cette période toujours marquée par la hausse des prix de l'énergie, les Pimms Médiation innovent pour s'adapter aux besoins de leurs territoires. Ils proposent notamment de nouvelles actions auprès de bailleurs, sensibilisent aux écogestes en allant vers de nouveaux publics, développent des solutions comme les triporteurs électriques ou les barnums éco-gestes, ou encore mettent en place des dispositifs pour bien vivre dans son logement comme l'Atelier 21 à Montargis.

Avec le soutien de nos partenaires :



Médiation en bureau de poste



Au sein des bureaux de poste, les médiateurs sociaux accompagnent les clients La Poste à utiliser les automates et à remplir leurs imprimés. Ils écoutent et accompagnent les usagers dans leurs démarches, et s'assurent qu'ils pourront progressivement les exercer en toute autonomie. Lors des périodes d'affluence, les médiateurs peuvent également être amenés à gérer le flux et à prévenir les incivilités.

Certains Pimms Médiation proposent également des tests de détection des fragilités numériques dans les bureaux de poste.

Près de 450 000 médiations réalisées par les médiateurs dans les bureaux de poste en 2023.

Des ateliers numériques peuvent également être proposés pour créer son adresse mail laposte.net ou créer son identité numérique. 280 personnes ont été formées dans le cadre de ces ateliers.

Inclusion bancaire par le numérique



Depuis 2019, les Pimms Médiation œuvrent pour l'inclusion bancaire par le numérique en partenariat avec La Banque Postale.

Deux dispositifs ont été mis en œuvre en 2023 :

- Le **dispositif flash**, en place depuis 2020, qui permet de former les clients La Banque Postale à l'utilisation son application. Plus de 1 500 personnes ont été formées via ce dispositif en 2023 ;

- Le **dispositif coupon** expérimenté depuis 2022 et dont l'objectif est d'offrir la possibilité aux clients en situation de fragilité numérique de La Banque Postale de bénéficier de 10h de formation numérique gratuites. Les formations, dispensées en format collectif ou individuel, allant des notions de bases du numérique aux usages bancaires en ligne, ont permis de former plus de 80 personnes.



« Les invisibles » : le programme se poursuit et donne naissance à une étude d'impact

Le Réseau national Pimms Médiation, soutenu par Malakoff Humanis, poursuit les **actions de détection et d'accompagnement aux droits des seniors isolés**.

Démarrées en 2021 avec 5 Pimms Médiation (Bourgogne du Sud, Lyon Métropole, Melun, Ambazac et Artois-Gohelle), les actions se sont poursuivies en 2023 avec 9 associations :



Les Pimms Médiation volontaires sur l'action étaient les suivants : Nice Côte d'Azur, Joëuf, Longwy, Bourgogne du Sud, du Narbonnais, Isère, Lyon Métropole et Portes-de-Provence.

L'étude d'impact s'est quant à elle appuyée sur les résultats de 4 associations : Bourgogne du Sud, Nice Côte d'Azur, du Narbonnais et Quimper.

Les **Pimms Médiation contribuent à la diminution du sentiment d'isolement**. Les 168 répondants, âgés de 62 ans et plus, se sentent moins seuls et moins isolés depuis l'accompagnement des médiateurs sociaux. Ils semblent prendre conscience de leur situation d'isolement et sollicitent davantage leur entourage ou une aide extérieure.



Les Pimms Médiation ont également un impact positif sur la santé psychique des répondants.



Enfin, les répondants considèrent que **les Pimms Médiation apportent des solutions efficaces à plusieurs problématiques** et notamment sur l'aide à la réalisation des démarches administratives, les préoccupations financières, l'accès à une solution de mobilité ou encore la formation au numérique.

Les seniors interrogés ont principalement recours aux Pimms Médiation pour effectuer leurs démarches administratives, se déplacer et se former (notamment aux outils numériques) et la quasi-totalité n'a pas été accompagnée par un autre dispositif.



Concernant les difficultés financières, la part de seniors déclarant en rencontrer avant l'accompagnement des médiateurs sociaux diminue de 6 points après l'accompagnement par les Pimms Médiation. Cela laisse supposer que des solutions de financement ont pu leur être proposées.

Enfin, la très grande majorité des seniors a apprécié le dispositif puisque **94,6 % d'entre eux recommanderaient les Pimms Médiation**.

Une étude réalisée avec le soutien de :



Réseau de Confiance : Malakoff Humanis, Sia Habitat et le Pimms Médiation Artois-Gohelle s'unissent pour briser l'isolement des seniors

Forts de l'expérience développée dans le cadre des actions de détection des seniors isolés, certains Pimms Médiation ont exprimé la volonté d'**approfondir l'accompagnement des seniors en situation d'isolement**.

La branche Réseau de confiance de Malakoff Humanis a alors montré un intérêt à s'appuyer sur des Pimms Médiation pour soutenir son développement. C'est dans ce cadre que le Pimms Artois-Gohelle a été accompagné par Malakoff Humanis et a **inauguré un site Réseau de confiance à Liévin dans le Pas-de-Calais le 26 septembre 2023**. Ce dispositif propose des lieux d'accueil visant à favoriser le lien social des personnes âgées et améliorer leur bien-être.

Les passeports numériques Malakoff Humanis

En partenariat avec le service Actions Collectives de la Direction Action Sociale Retraite complémentaire de Malakoff Humanis, 11 Pimms Médiation ont formé aux compétences numériques de base 500 personnes en 2022, dont 321 allocataires de Malakoff Humanis ayant reçu un courrier avec un coupon détachable. Celui-ci leur proposait de **participer gratuitement à un parcours personnalisé d'accompagnement numérique** pour développer les compétences suivantes :

- Les notions de base du numérique ;
- Communiquer par Internet ;
- Réaliser ses démarches en ligne.

Relancée à la rentrée 2023, cette **action s'est appuyée sur 11 nouveaux Pimms Médiation** : Quimper Cornouaille, du Narbonnais, Lorient, Artois Gohelle, Cenon, Sevran, Seine Eure, Nîmes, Nice Côte d'Azur, Portes-de-Provence et Joëuf.



allocataires de Malakoff Humanis ont bénéficié de l'action en 2023.



Les démarches du quotidien représentent une charge mentale forte, particulièrement pour les salariés à faible qualification qui font face à des démarches complexes et dématérialisées. En 2021, **1 adulte sur 3 a déjà renoncé à accomplir une démarche administrative en ligne** selon l'INSEE. En parallèle, les entreprises se heurtent à une augmentation des risques psychosociaux des salariés en situation de rupture de droits.

Afin de mieux aller vers ces publics, les Pimms Médiation développent des **solutions innovantes et sur mesure à destination des entreprises** présentes sur leurs territoires.

Les **actions sont co-construites avec l'entreprise** et rassemblent l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise : ressources humaines, directions locale et nationale, intervenants sociaux, CSE et intersyndicale.

Les actions peuvent être réalisées :

- Sur les sites de l'entreprise ;
- Au Pimms Médiation, en accueil libre ou orienté.



Des thématiques d'intervention diverses

L'accompagnement auprès des salariés d'entreprises couvrent différents besoins :

- **L'accès aux droits** pour se réapproprier les démarches du quotidien ;
- **L'inclusion numérique** avec l'acculturation numérique et la matérialisation des bénéfices du numérique au quotidien ;
- **L'apprentissage du numérique** par une montée en compétence douce sur les outils numériques professionnels (mails, etc.) ;
- **La gestion budgétaire ;**
- **La mobilité ;**
- **La maîtrise de sa consommation énergétique et des écogestes ;**
- **Le logement.**

Médiation auprès des salariés d'entreprises

Même en adaptant leurs horaires (ouverture en nocturne, le samedi, etc.), les Pimms Médiation se privent d'une partie de la population : le public salarié. Ces actifs doivent parfois poser un congé pour bénéficier de l'accompagnement du Pimms Médiation.



Dans nos files d'attente, on identifiait facilement les salariés car ils venaient en tenue de travail. [...] Alors on s'est dit que c'était à nous de faire vivre ce principe «d'aller vers».

– Ali Rih, Directeur Pimms Médiation Yvelines

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 du Travail, de la Santé et des Solidarités) 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 porte les informations des territoires à l'Etat et accompagne efficacement et durablement les Pimms Médiation dans l'obtention et l'évolution des labels d'Etat tels que France services et Point Conseil Budget.

France services

En 2023, l'offre de services proposée par France services s'est étoffée avec l'arrivée de l'Anah et de la DGEC. Le Réseau a soutenu la demande d'augmentation de la subvention France services. Il continue à porter la nécessité d'une symétrie des attentions à avoir aussi bien sur les opérateurs – avec la mise en place d'un back office efficace et réactif – que sur les porteurs du label eux-mêmes afin d'éviter toute mise en difficulté.

Reconnus pour leur expertise et leur capacité à fédérer et animer un réseau d'acteurs, **5 Pimms Médiation sont porteurs de l'animation départementale France services** : Yvelines, Lyon Métropole, Lorient, Paris et Brest.

91 Pimms Médiation sont labellisés France services en 2023.

Point Conseil Budget et expérimentation Aide Budget

Le Réseau national Pimms Médiation assure le suivi de l'expérimentation Aide Budget lancée en 2023 dans 11 départements pilotes. 3 Pimms Médiation sont concernés : Noisy-le-Grand, Paris Nord Est et Paris Est.

Le dispositif Aide Budget vise à **détecter**



précocement les situations de fragilité financière et à offrir aux publics concernés un accompagnement adapté à leurs besoins. Cette initiative mobilise divers acteurs, notamment les établissements bancaires, les bailleurs sociaux et les fournisseurs d'énergie, en s'appuyant sur le réseau existant des Points Conseil Budget (PCB) et en favorisant la collaboration entre ces différents intervenants au niveau local.

L'année 2023 a été une année de calages internes pour les prescripteurs. Les orientations des clients en difficulté vers les PCB Aide Budget ont été faibles pour l'instant et ont fait apparaître la nécessité de revoir les profils des clients orientés (situation financière trop dégradée par rapport à l'ambition initiale), les modalités de recueil de leur consentement, la communication sur les PCB. L'expérimentation se poursuivra en 2024.

21 Pimms Médiation sont labellisés Point Conseil Budget en 2023.

L'innovation et le développement

EXPÉRIMENTATION

L'accompagnement des personnes en situation de déficience visuelle et/ou auditive

Le Réseau national Pimms Médiation développe son expertise dans l'accompagnement des publics pour apporter une réponse concrète aux populations les plus fragiles et en les accompagnant vers une plus grande autonomie. Grâce à la subvention de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (Direction déléguée Politique de la ville), il a piloté une **expérimentation intitulée « Aller vers les personnes malvoyantes et malentendantes et les accompagner sur leurs droits sociaux »** démarrée en janvier 2023.

Des associations Pimms Médiation se sont donc embarquées dans une action visant à la montée en compétences des médiateurs sociaux sur **l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap visuel et auditif dans l'accès à leurs droits**. En effet, les médiateurs remontent être pris au dépourvu lorsqu'une personne en situation de handicap sensoriel se présente, et plus particulièrement si elle n'est pas accompagnée d'un aidant.



Les 7 Pimms Médiation volontaires pour mobiliser un médiateur sur l'action étaient les suivants : Artois-Gohelle, Nice Côte d'Azur, Agglomération montargoise, Lorient, Yvelines, Bourgogne du Sud et Rennes.



S'outiller pour proposer un accompagnement adapté

Les 7 Pimms Médiation ont été équipés d'un **ordinateur de la société HYPRA**, pensé pour son accessibilité numérique complète - qui les a ensuite formés à l'accessibilité numérique à destination des personnes en situation de cécité ou de déficience visuelle.

Ils ont également bénéficié de l'application ACCEO, mise à disposition par l'entreprise Suez, partenaire du Réseau national Pimms Médiation. Son service client utilise déjà cette application qui permet de dialoguer avec les personnes malentendantes.

Avec le soutien de :



Co-construire avec les territoires

Le modèle Pimms Médiation est un formidable service à la population et qui a pour vocation d'accompagner les transitions des territoires.

Afin de proposer plus largement nos solutions et maximiser notre impact, les Pimms Médiation élargissent leur territoire d'intervention avec cette ambition d'«aller-vers» tous les territoires, et notamment les territoires péri-urbains et ruraux.

Pour mener à bien une démarche de changement d'échelle et d'essaimage, un nouveau modèle basé sur l'innovation et la coopération émerge :

- **Renforcer nos liens avec les territoires** en initiant un rapprochement avec les organisations représentant les collectivités et les élus pour construire ensemble des réponses adaptées aux besoins de la population et aux caractéristiques du territoire ;
- **Participer à l'engagement sociétal de nos entreprises partenaires** en proposant des solutions innovantes à déployer ensemble et en faisant des référents locaux des entreprises des ambassadeurs du concept ;
- **Partager plus largement nos valeurs et nos objectifs sociaux** communs en facilitant l'accès à notre franchise sociale.



Territoire zéro non-recours

Le Territoire zéro non-recours est un dispositif visant à réduire les situations de non-recours aux droits et aux services essentiels. Il cherche à faciliter l'accès aux différentes prestations sociales, administratives et médicales pour les personnes en situation de précarité.

Après un an d'expérimentation, le bilan est satisfaisant pour les associations Passerelle, Centsept et Pimms Médiation Lyon Métropole - qui ont vu leur quartier d'intervention visité par Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, en septembre 2023.

22,5 %

des habitants du quartier du Moulin-à-Vent à Vénissieux dans le Rhône ont réalisé un bilan des droits.

SéniorZen : un diagnostic administratif pour les seniors

Le Pimms Médiation Bourgogne du Sud se positionne comme un acteur clé dans l'accompagnement des seniors. Implantée dans 13 communes rurales du sud de la Bourgogne et du nord de la région Auvergne-Rhône-Alpes, l'association a développé des initiatives adaptées aux besoins de son territoire et de ses habitants.

Parmi ces initiatives, « SéniorZen » est un dispositif permettant de réaliser un diagnostic administratif complet durant un entretien individuel avec une personne âgée. Il permet de sonder sa vie quotidienne et ses besoins (santé, accès aux droits, mobilité, isolement social, etc.) pour proposer un accompagnement sur mesure.



Linguistique et compétences numériques de base

L'étude « Linguistique et compétences numériques de base » a pour objectif d'établir la **corrélation entre maîtrise de la langue française et l'apprentissage des compétences numériques**.

De cette étude est née une plateforme mettant à disposition de tout acteur de la médiation numérique et/ou de l'accompagnement linguistique souhaitant animer un atelier de médiation linguistique et numérique des outils et des ressources pédagogiques.

Les objectifs sont multiples :

- Lever les peurs et les freins face au numérique ;
- Structurer les connaissances et les compétences numériques ;
- Faire émerger une culture numérique commune.



75 %

des Français rencontrent des difficultés liées au numérique.

En collaboration et avec le soutien de :



Accompagner la population sur le numérique grâce à des solutions de mobilité douce

Aller au plus près des habitants pour les accompagner dans leurs démarches en ligne tout en respectant l'environnement : c'est le défi que remplissent les triporteurs électriques connectés et le vélo BeN.

Ces petits véhicules circulent d'ores et déjà sur 4 territoires d'expérimentation : Bordeaux, Rennes, Laval et Marseille. Un projet en collaboration avec France Médiation et les Pimms Médiation Rennes, Bordeaux et Mayenne Sarthe, le GIP Médiation Bordeaux et ASTS Marseille, et avec le soutien de la Mission Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Des projets amenés à se développer plus largement à Dijon, Montargis, Nantes et en Seine-Saint-Denis.

Un engagement renforcé pour l'inclusion numérique

Le Réseau national Pimms Médiation, en tant qu'expert associé, a eu l'opportunité de **participer à la conception de la feuille de route France Numérique Ensemble** et à son déploiement. Il a notamment co-piloté un groupe travail sur le thème « Parcours utilisateurs et outillage des professionnelles » initié par le Conseil National de la Refondation Numérique avec l'Assemblée des Départements de France. Nos messages clés ont été entendus :

- Proposer des parcours « coordonnés » vers l'autonomie numérique ;
- Faire de l'inclusion numérique l'affaire de tous les professionnels de l'accompagnement ;
- Susciter l'intérêt des publics et travailler à la levée des freins périphériques à l'usage du numérique.

Le Réseau national Pimms Médiation est signataire de la feuille de route France Numérique Ensemble aux côtés de l'État, rappelant ainsi sa volonté de rendre le numérique accessible à tous.



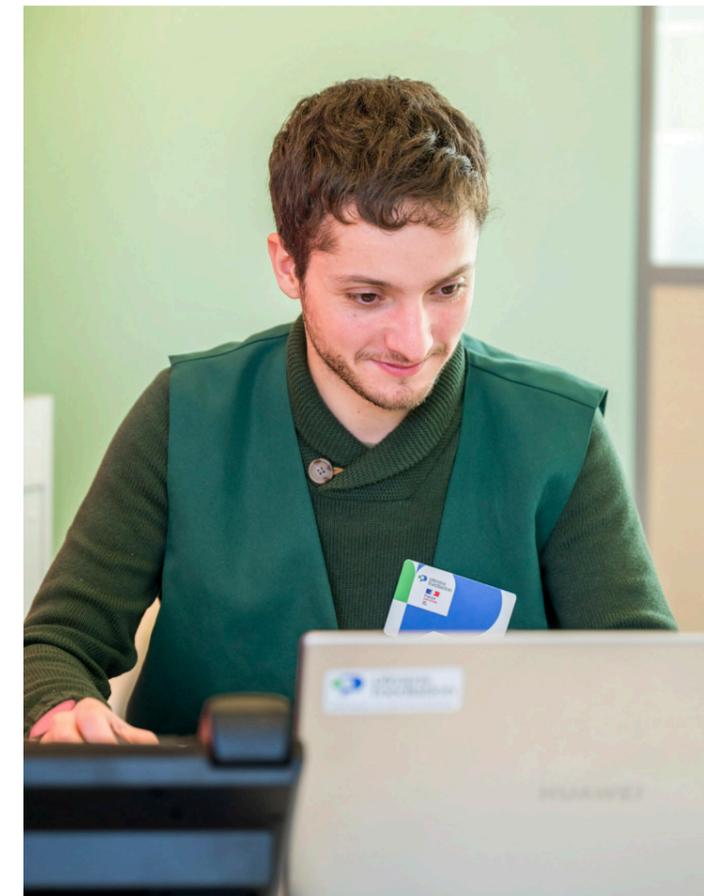
Former et outiller nos médiateurs pour maximiser notre impact

Afin de soutenir l'implication des Pimms Médiation sur les sujets de l'inclusion numérique, le Réseau national Pimms Médiation, avec le soutien de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires - Mission Société Numérique, a construit un **nouveau parcours de formation adapté à l'évolution de l'écosystème et aux nouveaux enjeux auxquels sont confrontés nos médiateurs** au quotidien.

2024 nous permettra de former des formateurs sur ce parcours afin de le déployer au sein de notre réseau et de le proposer à l'externe.

Ce nouveau parcours est d'ores et déjà expérimenté sur 2 territoires : Lyon et Narbonne. Il se compose ainsi :

- Tronc commun : « Agir pour l'inclusion numérique » ;
- Module « Numérique et accès aux droits » ;
- Module « Concevoir et animer des actions de montées en compétences numériques ».



La Petite École du Numérique intègre de nouvelles ressources

Toujours dans la logique d'outiller les médiateurs sociaux dans l'accompagnement des usagers sur la montée en compétences numériques, La Petite École du Numérique évolue pour intégrer de nouvelles ressources dont 13 kits d'animations thématiques.

Elle se développe également avec la construction d'un module « Numérique et Mobilité inclusive » - pour favoriser la mobilité par l'inclusion numérique et lever les freins à l'utilisation des réseaux de transports en commun - en partenariat avec SNCF et Keolis.



PAND@ évolue pour répondre aux nouveaux enjeux des territoires



La marque PAND@ renouvelle son cahier des charges pour répondre aux enjeux des territoires et aux besoins de la population. Désormais, le PAND@ peut prendre la forme d'une permanence itinérante - à l'image du triporteur connecté du Pimms Médiation Mayenne Sarthe - ou d'une permanence en entreprise, pour aller au plus près des citoyens.

C'est le cas notamment dans les Yvelines en région parisienne, où le Pimms Médiation propose un accompagnement administratif et numérique aux salariés des usines Renault et Stellantis.

PROSPECTIVE

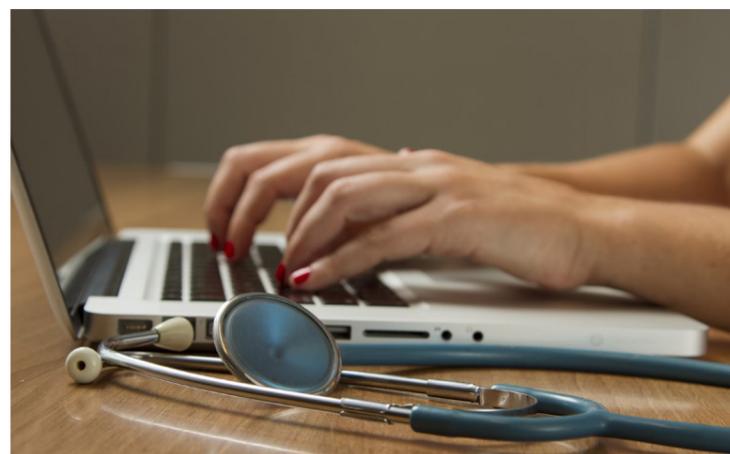
Les nouveaux défis de la médiation sociale et numérique

Avec l'évolution de la société naissent de nouveaux besoins. Le Réseau national Pimms Médiation a identifié des thématiques d'accompagnement pouvant être pertinentes à développer, et notamment le domaine de la santé.

Comme le souligne l'Institut Montaigne dans son article *Médiateur : soigner l'accès à la santé*, « les mondes de la santé et du social sont intrinsèquement liés mais dialoguent parfois mal, faute d'intermédiaires. ». En effet, le monde de la santé est confronté à certains enjeux communs à ceux qu'accompagnent les acteurs de la médiation : précarité, difficulté d'accès, système saturé, populations éloignées, etc.

Une exploration menée tout au long de l'année 2023 confirme que les enjeux d'accès à la santé sont de plus en plus prégnants et nécessitent une prise en compte dans nos médiations.

Dans ce cadre, le Réseau national Pimms Médiation a été auditionné par la Mission Interministérielle sur la médiation en santé et a échangé avec la Haute Autorité de Santé et France Assos Santé.



Le Pimms Médiation Portes-de-Provence, suite à ces réflexions, a expérimenté une formation « Numérique en Santé » en partenariat avec l'Agence du Numérique en Santé et Pix.



La formation



Stagiaires

867 stagiaires formés

10 645 heures stagiaires



Formateurs

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

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



Formations

78 sessions de formations

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, etc.)

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



NOUVEAUTÉ Projet Voltaire : améliorer son orthographe et son expression

Le Réseau national Pimms Médiation offre désormais l'opportunité aux salariés de ses associations de profiter du parcours de formation en ligne Projet Voltaire.

Compétence transversale à de nombreux métiers, la maîtrise de l'orthographe et de l'expression sont des atouts pour les médiateurs sociaux dans la construction de leur projet professionnel.

L'entraînement du Projet Voltaire comprend 3 parcours :

- **L'orthographe** : consolider les bases et se perfectionner en rédaction écrite ;
- **L'expression** : construire un discours clair et concis ;
- **Le vocabulaire** : enrichir son vocabulaire pour produire un discours nuancé et précis.

À partir d'une évaluation initiale de 15 minutes, l'apprenant pourra suivre un parcours de formation ludique adapté à son niveau. Il ne reste plus qu'à s'entraîner régulièrement !

En collaboration :



Renouvellement de la certification Qualiopi

Depuis 2006, le Réseau national Pimms Médiation déploie une offre de formation à destination des associations Pimms Médiation et des acteurs de la médiation sociale et de l'accueil au public.

Fin 2023, le Réseau national Pimms Médiation renouvelle la certification Qualiopi de ses actions de formation pour 3 ans. Une véritable reconnaissance de la qualité des formations dispensées par notre équipe de formateur et de notre savoir-faire.

Qualiopi processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

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

La communication

Les actions de communication du Réseau national Pimms Médiation se développent et se diversifient avec 3 objectifs :

- **Clarifier** : réaffirmer notre ADN et notre positionnement ;
- **Rendre visible** : déclencher une notoriété assistée puis spontanée auprès des acteurs de notre écosystème ;
- **Professionaliser** : développer nos outils et diversifier nos canaux de communication pour rendre notre communication toujours plus impactante.



Refonte de la charte graphique PAND@

En avril 2023, la charte de la marque PAND@ (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives) fait peau neuve.

En effet, après une refonte de la marque Pimms Médiation et de son identité graphique en 2021, c'est au tour de PAND@ d'adopter une identité visuelle plus moderne et en cohérence avec celle de sa marque mère. Le logotype PAND@ arbore désormais les 2 couleurs principales du logotype Pimms Médiation - le bleu et le vert - ainsi que la police d'écriture principale de sa charte graphique : le Poppins.

La refonte graphique de la marque PAND@ était en concordance avec l'évolution de son cahier des charges, permettant ainsi un renouveau total.



Lancement des Journées Portes Ouvertes Pimms Médiation

Du 22 au 26 mai 2023 s'est tenue la 1^{ère} édition des Journées Portes Ouvertes Pimms Médiation. Cet événement national ouvert au grand public permet à chaque association Pimms Médiation le souhaitant de proposer diverses animations pendant la semaine :

- Présentation des activités ;
- Stands thématiques et/ou partenaires ;
- Tables rondes ;
- Ateliers collectifs ;
- Etc.

Cet événement a pour objectif de rassembler 3 cibles autour d'un temps convivial : usagers, partenaires et institutionnels. Cela permet de répondre à plusieurs objectifs et notamment :

- **L'information** : faire connaître et/ou rappeler notre savoir-faire, notre mission et notre ancrage ;
- **La visibilité** : développer notre visibilité grâce à communication locale et nationale auprès de multiples acteurs ;
- **La cohésion** : porter un événement commun et « faire réseau » ;
- **La fédération** : rassembler les différents acteurs locaux, nationaux et les usagers autour d'un seul événement afin de créer ou d'entretenir du lien.

25 Pimms Médiation participants.

Animation de communauté

La communauté en ligne du Réseau national Pimms Médiation continue de se développer. Avec les objectifs d'information, de promotion et de visibilité auprès de notre public cible, notre présence s'est accentuée sur LinkedIn.

 1 070 abonnés + 1,2 %

 2 222 abonnés + 25,4 %

 195 abonnés + 121,9 %



Une attention particulière à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Depuis 2022, le Réseau national Pimms Médiation a mis en place au sein de son équipe un groupe de travail autour de la QVCT.

L'objectif : sonder le bien-être au travail de ses collaborateurs et mettre en place des solutions adaptées afin de favoriser le bien vivre ensemble et la coopération.

Afin de proposer un environnement de travail attractif et de renforcer la cohésion d'équipe, le Réseau national Pimms Médiation a célébré pour la 2^e année consécutive la semaine QVCT. Ses collaborateurs ont donc pu profiter d'animations telles qu'un atelier de rigologie pour libérer les tensions, une séance de yoga des yeux pour soulager les yeux du travail sur écran, ou encore d'un Quiz Room en équipe.



La Journée Nationale Pimms Médiation

Le 29 juin 2023 a eu lieu la 2^e Journée Nationale Pimms Médiation en présentiel depuis la crise sanitaire. Membres du Réseau national, administrateurs et directeurs ont eu le plaisir de se réunir à Comet Bercy à Paris.

Cet événement annuel a rassemblé une cinquantaine de collaborateurs.

La matinée fut dédiée à l'Assemblée générale du Réseau national Pimms Médiation et à la présentation de sa stratégie nationale pour 2023-2025.

L'après-midi quant à elle fut sous le signe de l'innovation : 6 lauréats ont remporté un trophée dans les catégories « Les idées des médiateurs » et « Les innovations Pimms Médiation » lors du Challenge Innovation.

○ Lauréats - Les innovations Pimms Médiation

- Pimms Médiation Lyon Métropole, « L'atelier TPMD : Touche Pas à Mes Droits »
- Pimms Médiation du Narbonnais, « La clé pour ta vie d'adulte : former les professionnels et les jeunes »
- Pimms Médiation Quimper Cornouaille, « L'outil 3GCOM : gestion des plannings »

○ Lauréats - Les idées des médiateurs

- Pimms Médiation Isère, « Fiches pédagogiques : animation facilitée d'ateliers numériques »
- Pimms Médiation Lyon Métropole, « La ressource des Pimms Médiation »
- Pimms Médiation Agglomération Montargoise et Rives du Loing, « Interfaces en ligne pour démarches administratives »

On parle de nous !



Narbonne : les nouveaux locaux du Pimms Médiation inaugurés en grandes pompes

- L'Indépendant, 25.11.2023

« Installé au 2 rue Mosaique désormais, le Pimms Médiation poursuit ses missions dans des locaux plus grands et plus fonctionnels qu'ont officiellement découverts les partenaires de l'association.

[...] « C'est un changement dans la continuité », s'est réjoui Serge Bonnafous, le président du Pimms Médiation du Narbonnais [...]. « Nous disposons de plus d'espace désormais, les locaux sont mieux adaptés à notre activité, et nous sommes seuls et mieux signalés. »

Vous êtes en conflit avec votre fournisseur d'énergie ?

- Ici, par France Bleu et France 3, 14.11.2023

« [...] Chauffage, éclairage, gaz, eau chaude... Avec l'arrivée des premiers froids notre consommation change et avec l'augmentation continue des prix de l'énergie nos factures explosent et les litiges avec les fournisseurs sont de plus en plus nombreux. France Bleu Gironde vous aide, avec les conseils de Valérie Moutinard, directrice adjointe du Pimms Médiation Bordeaux. »



Du côté des territoires : le Pimms Médiation Sevrans lutte contre l'illectronisme en santé

- L'ARS Île-de-France, 26.04.2023

« [...] Il y a la compréhension des termes qui ne sont pas faciles et aussi la question du vocabulaire pour les allophones. [...] Les réponses apportées peuvent être un premier rendez-vous individuel avec le conseiller numérique puis nous pouvons basculer si besoin sur des cours collectifs. Nous nous appuyons sur un outil, « la petite école du numérique » qui permet au travers d'exercices assez ludiques, d'apprendre et de faire des manipulations. »



Lorient. Le Pimms Médiation et EDF luttent contre la précarité énergétique

- Ouest France, 23.05.2023

« Le Pimms Médiation Lorient et EDF ont signé une convention de partenariat en faveur de la lutte contre la précarité énergétique et l'accompagnement des publics fragiles.

[...] « Notre engagement aux côtés du Pimms Médiation s'inscrit dans le cadre de notre action territoriale en matière de solidarité vers les familles les plus démunies », précise Frédéric Cosperec, directeur développement territorial d'EDF Bretagne. « Notre objectif est de faire en sorte que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de précarité. »

Pimms Médiation, « pour réparer le lien entre les usagers et l'administration »

- Le Dauphiné Libéré, 19.05.2023

« Cela fait neuf ans que le site du Pimms Médiation à Villefontaine - le seul dans le Nord-Isère - a ouvert. Les demandes de renseignements des jeunes et des seniors, qui ne maîtrisent pas la langue française ou qui sont éloignés de l'outil informatique pour effectuer leurs démarches administratives, sont en hausse. »



La borne de téléconsultation médicale du Pimms Médiation trouve son public

- Le Dauphiné Libéré, 12.07.2023

« Plus de 18 mois après son installation, la borne de téléconsultation du Pimms Médiation ne cesse de prouver son utilité. Ils sont de plus en plus à venir profiter de ce dispositif novateur.

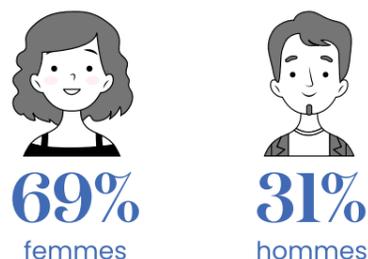
À l'époque, c'était une petite révolution. En novembre 2021, la ville de Marcigny était l'une des premières du département, avec Le Creusot, à être équipée d'une borne de téléconsultation médicale au sein de son Pimms Médiation. Un dispositif financé par l'État, suite à un appel à projets national, afin de désengorger les médecins généralistes et d'offrir une solution à la désertification médicale rencontrée par certaines zones rurales. »

LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES

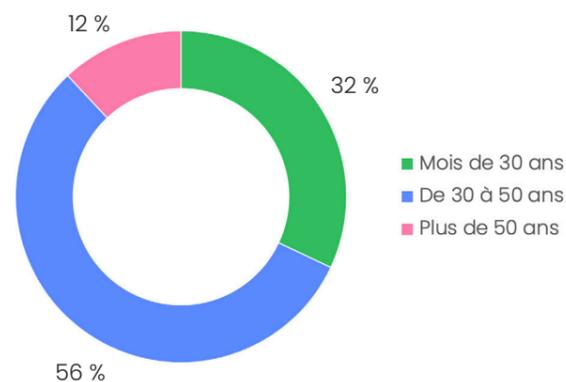
Les ressources humaines et le tremplin professionnel

Répartition femme/homme

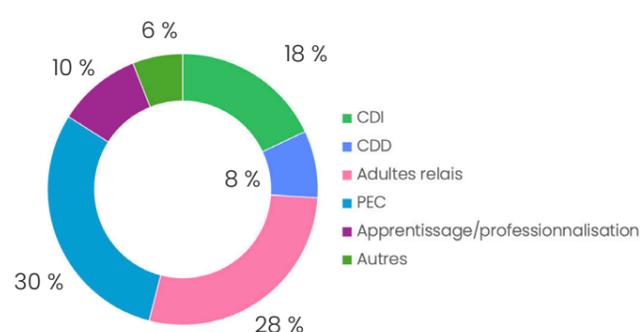
En 2023, les salariés Pimms Médiation continuent d'être majoritairement des femmes, dans les mêmes proportions que l'année précédente.



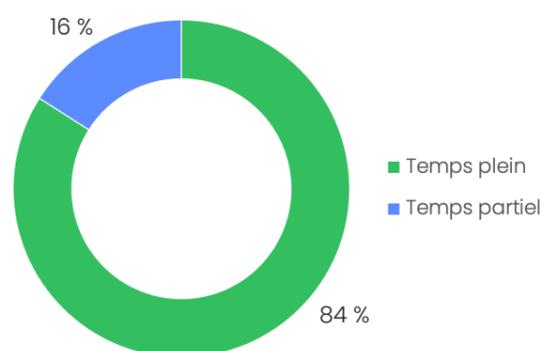
Répartition par âge



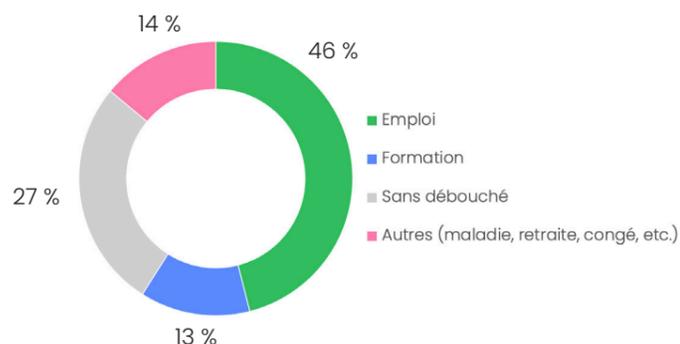
Répartition par type de contrat



Répartition par type de contrat



Répartition par type de sortie



LE BILAN FINANCIER 2023

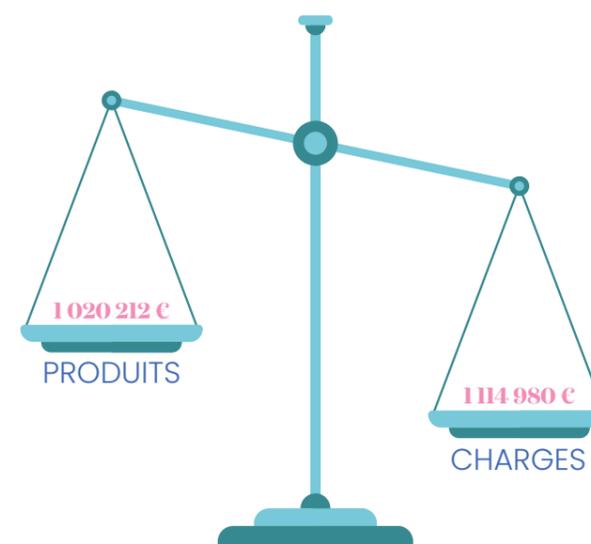
Une **baisse des recettes et une augmentation des charges** qui amènent à renforcer le pilotage de l'organisme de formation et veiller à la rentabilité attendue de nos dépenses supplémentaires :

Au niveau des produits

- Activité de formation qui connaît une forte baisse du chiffre d'affaires (71K €) par rapport à 2022 avec un résultat de 212K € en 2023 et de 283K € en 2022
- Financements publics en hausse, notamment grâce aux projets innovants développés suite aux Appels à Manifestation d'Intérêt (Mobilité douce, Accompagnement linguistique, Plan pauvreté)
- Subventions privées qui suite à une erreur de comptabilisation en 2022 se retrouvent réduites d'autant en 2023 (-53K €).

Au niveau des charges

- 3 départs en fin d'année qui ont entraîné une réorganisation et un renouvellement de l'équipe qui se terminera en juin 2024
- Poursuite de la formation sur l'outil de reporting et de son développement pour améliorer sa performance
- Mise en œuvre de la stratégie nationale 2023-2025
- Renouvellement des certifications « Médiation



sociale » et « Organisme de Formation » suite aux audits de contrôle AFNOR et Qualiopi

Un résultat d'exploitation de -94 767 € avec un résultat avant impôt de -93 801 €.

Le résultat net comptable présente un déficit de -98 248 €.

Au bilan

Le bilan au 31 décembre 2023 présente des fonds propres à hauteur de 571K € (670K € en 2022).

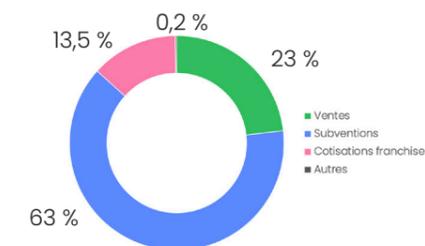
Les immobilisations sont de 154K € nettes (54K € en 2022) pour avances de trésorerie faites aux Pimms Médiation (105K €).

Les créances clients sont de 265K € (hors clients douteux). Les clients douteux s'élèvent à 29 877 €.

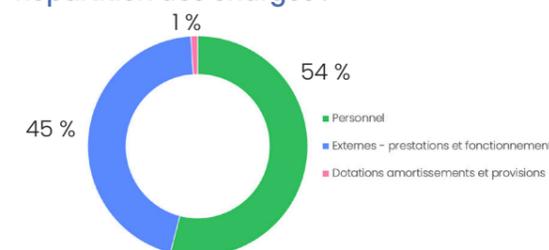
Les charges constatées d'avance sont de 22K €.

Les produits constatés d'avance sont de 114K €.

Répartition des recettes :



Répartition des charges :



LES PERSPECTIVES 2024



Réseau national Pimms Médiation

Siège social

1 cours Albert Thomas, 69 003 LYON
04 72 69 03 99
reseau@pimmsmediation.fr

www.pimmsmediation.fr

Certifié



Nos partenaires



Avec le soutien de



Suivez-nous !

