



*Facilitateur du lien social*



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

# SOMMAIRE

- 1 Le mot du Président
- 2 Faits marquants sur nos réseaux sociaux
- 3 Données RH
- 4 Missions de Médiation Sociale
- 5 Retour sur notre journée stratégique
- 6 Perspectives 2025

# 1 Le mot du Président

2024 est l'année parfaite pour illustrer le dynamisme et le professionnalisme des équipes du GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe. Mais qui en doutait ?

## Dynamisme :

Plusieurs nouveaux partenariats ont permis à l'association de porter de nouvelles actions de Médiation Sociale, dont les premiers bénéficiaires sont bien entendu les publics en difficulté.

En Sarthe, le bailleur social Sarthe Habitat, le Conseil Départemental, la Communauté de Communes du Pays Sabolien et le Contrat de Ville ont su nous faire confiance pour porter des actions de lutte contre la précarité énergétique via des accompagnements individuels après de fortes régules de charges positives, des Permanences Solidarité Energie et des animations collectives pour la valorisation des écogestes.

En Mayenne, Mayenne Habitat s'est appuyé sur notre expertise pour poursuivre ses actions de médiation de proximité à Mayenne et Château-Gontier. La Banque Postale via le Réseau National Pimms Médiation nous a sollicité afin d'accompagner une centaine de leurs clients à l'utilisation de l'application bancaire et GRDF a misé sur nos équipes pour animer le projet CIVIGAZ tout en offrant des missions à des volontaires en Service Civique.

## Professionnalisme :

La formation certifiante de nos salariés s'est poursuivie et de nouveaux CDI ont été signés. Nous faisons tout notre possible pour mettre nos salariés dans les meilleures conditions, tant dans leur vie personnelle que professionnelle. Ces enjeux humains sont une vraie valeur portée par notre association.

Aussi, le déploiement de la Norme NF X60-600 de la Médiation Sociale touche à sa fin. Bien que déjà certifiée, l'association mise sur un travail et une évolution continus pour répondre toujours mieux aux besoins de la population et enjeux sociétaux.

Enfin, nous avons contribué avec succès au bon fonctionnement de l'organisme de formation du Réseau National Pimms Médiation, preuve de la compétence des salariés qui composent notre équipe, et de notre engagement dans la promotion de la professionnalisation de la Médiation Sociale.

Chers partenaires, tout le Bureau du GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe se joint à moi pour vous remercier. Ensemble, poursuivons l'aventure !



Quentin DE BREMOND D'ARS

Président  
GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe

## 2 Faits marquants sur nos réseaux sociaux



25/01/2024

A **@Laval\_la\_Ville** dans le cadre de la semaine du numérique. Évènement organisé par **France Travail - Clarisse Etourneau** - avec participation du **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** pour la thématique "Favoriser l'accès au numérique" 🍌



01/02/2024

En parallèle du vote du projet de loi pour la reconnaissance de la Médiation Sociale à l'**Assemblée nationale** porté par **Patrick Vignal**, les médiateurs et médiatrices du **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** se sont formés aux Fondamentaux de la Médiation Sociale (et oui, parce que la Médiation Sociale c'est un vrai métier, et maintenant tout le monde le sait 😊).

Nos équipes renforcent ainsi leurs compétences pour accompagner au mieux les différents publics qui résident en **Département de la Mayenne** et **Département de la Sarthe**.

Un grand merci à **Jérôme BERTRAND** 🙏



08/03/2024

🍌 Afin de poursuivre nos efforts conjoints en matière de lutte contre la précarité énergétique, **EDF** et le **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** renouvellent leur partenariat pour la 26ème année consécutive !!

Accompagnement de clients en difficultés de paiement, actions de proximité en pieds d'immeubles, permanences solidarité énergie, sensibilisation au chèque énergie... les habitants du **Département de la Mayenne** et **Département de la Sarthe** peuvent compter sur nos médiateurs et médiatrices, experts en la matière !

Merci **Daniel PINA** **Nicolas Denni** et **Hervé Mardelé** pour votre confiance 😊





21/03/2024

**Podeliha** et le **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** renouvellent leur partenariat pour prévenir et lutter contre les incivilités dans certaines résidences de **Ville de Laval - France**.

👉 En 2020, à la suite d'une série d'incivilités et pour garantir un service identique à l'ensemble de ses locataires, **Podeliha** noue un partenariat avec un acteur local reconnu : **le GLEAM**. En 2024, le renouvellement de la convention précise les modalités de coopération entre les deux acteurs en matière de veille résidentielle.

Elles se traduisent par des actions de médiation qui se déclinent en quatre axes :

- ✓ Une **veille sociale** comprenant le repérage et l'orientation de situations individuelles (isolement social, addiction, pathologies...)
- ✓ La **sensibilisation aux règles de vie** en habitat collectif (nuisances sonores, respect des parties communes et des espaces publics environnants...)
- ✓ La **prise en compte des réclamations** et la mise en œuvre d'actions de médiation envers les auteurs de troubles
- ✓ Une **veille patrimoniale** (prévention et repérage des dégradations, des dysfonctionnements techniques et défaut de propreté)



02/04/2024



Avec **ALTERNATRI 53** et **De l'assiette au champ**, le **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** participe à la sensibilisation des restaurateurs et commerçants de **Ville de Laval - France** et **Laval Agglomération** à la mise en place d'un point d'apport volontaire pour valoriser les bio déchets au **Promocash**, afin de répondre à la réglementation en vigueur.

Ces bio déchets seront ensuite valorisés, direction le méthaniseur !

Bravo à **BOISDEBOUT** pour la construction du PAV.



27/05/2024



En partenariat avec **SARTHE HABITAT**, le **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** assure l'accompagnement individuel de près de 400 locataires en situation de régule de charges positive sur le Département de la Sarthe.

Éco gestes, suivi de ses consommations, postes de dépenses importants, facturation... tous les sujets sont abordés pour permettre aux locataires de mieux consommer au sein de leur logement **#sobriétéénergétique**

On débute notre action à **Ville d'Allonnes** 😊



13/06/2024



👏 Nous étions 76 hier au temps d'intelligence collective proposé par le **GLEAM Pimms Mediation Mayenne Sarthe** et animé par **Consol et Cie Aubance Lamour Pierre-Georges SCHMIEDER-BERGANTZ !!**

« **Quelles actions mettre en œuvre ensemble, à travers la médiation sociale, pour faciliter le vivre ensemble, lutter contre la précarité, promouvoir l'autonomie individuelle et accompagner l'inclusion numérique et sociale sur notre territoire ?** »

Cette question a fait réfléchir les nombreux acteurs présents et engagés (encore une fois, un grand merci à tous 😊). De très nombreuses propositions d'actions, projets et initiatives ont émergé. Une véritable synergie entre acteurs est née, des passerelles ont été créées. C'est top 👍 !

Au boulot désormais pour mettre en application toutes ces propositions et répondre aux besoins des habitants.

Bailleurs sociaux, entreprises, délégataires de services publics, associations, collectivités... tous les acteurs du territoire étaient représentés, et tous ont contribué à la réussite de cette matinée 🤝. S'en est suivi l'Assemblée Générale Ordinaire de notre association ✅.



12/07/2024



Au quotidien, nos équipes assurent de la médiation sociale sur le réseau TUL exploité par **RATP Dev** à **Laval Agglomération** et **Ville de Laval - France**.

Accueillir, informer, orienter et accompagner sont nos principales missions. Contribuer au bien vivre ensemble sur l'ensemble du réseau passe aussi par le fait de dissuader les comportements déviants et prévenir les incivilités.

Chaque échange est également l'occasion de promouvoir les mobilités douces !



22/08/2024



☀️ Un petit plongeon ? 🏊♂️

Les habitants de **Le Mans Ville et Métropole** peuvent se baigner tranquillement !

Les équipes de médiation sociale du **GLEAM Pimms Mediation Mayenne Sarthe** assurent des actions de prévention au centre aquatique Les Atlantides, en coopération avec les équipes de **Stéphane MISTOUFLET** et **Romain Fouquet**.

L'occasion aussi de favoriser le lien social avec les usagers et de promouvoir les diverses activités proposées par la collectivité. Une présence rassurante favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle et la sécurité de tous.

Un habitué des Atlantides :

🗣️ « les médiateurs sont sympas. Toujours un sourire et un petit mot pour nous faire passer un bon moment. Et avec les maîtres nageurs très présents, on se sent clairement en sécurité et en confiance ».





24/09/2024

**Nous sommes ravis de concrétiser ces deux années d'expérimentation !**

Nos territoires d'intervention (**Département de la Mayenne, Département de la Sarthe, Laval Agglomération, Ville de Laval - France, Le Mans Ville et Métropole et Ville de Sablé-sur-Sarthe**) peuvent compter sur le professionnalisme et l'expertise du **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe** en matière de Médiation Sociale et c'est une véritable richesse que de s'appuyer sur le dynamisme du **Réseau national Pimms Médiation**.

La Médiation Sociale est un enjeu sociétal majeur auquel nous tâchons quotidiennement de répondre, grâce à nos équipes de médiation formées selon la norme NF X60-600 AFNOR Certification.

Poursuivons nos efforts pour optimiser le quotidien des usagers !



04/10/2024

Top départ par **Florian Bercault** de l'Urban Trail à **Ville de Laval - France !**

**Harmonie Forget, Stéphane PERON et Jérémy CHAZEAU** y ont représenté le **GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe !** Dans la course comme au travail, on s'aide, on s'encourage et on s'amuse !

Après beaucoup de rires et de sueur, les collègues sont venus applaudir nos trois sportifs à l'arrivée après 12,8kms et 330 mètres de dénivelé positif.

Un beau moment de cohésion d'équipe



08/10/2024

Pas besoin d'attendre la journée nationale de lutte contre la précarité énergétique pour mener des actions concrètes et efficaces ! 🍷  
👍👍👍

➡ Avec **Podeliha**, sensibilisation des habitants du site des Blardières à **Ville de Laval - France** à l'optimisation de leur consommation d'énergie via l'appartement pédagogique Espac'Eco. Cet outil mobile sillonne le **Département de la Mayenne** depuis près de 10 ans, grâce à l'engagement de nombreux partenaires : **MAYENNE HABITAT, Laval Agglomération, Caf de la Mayenne, Méduane Habitat, Département de la Mayenne** etc... (difficile de citer tout le monde, mais le ❤️ y est !)

➡ Avec **Sarthe habitat**, présentation de Mon Appart' Éco Malin qui sillonne le **Département de la Sarthe** afin d'accompagner les habitants vers une meilleure maîtrise de l'énergie. Merci à nos partenaires pour le développement de ce projet innovant sur le territoire : **EDF, Sarthe habitat et Département de la Sarthe** 😊

🌟 Vous souhaitez bénéficier de l'expertise de nos équipes de médiation en matière de sobriété énergétique et de lutte contre la précarité ? N'hésitez pas à contacter **Harmonie Forget !!**



231/10/2024



À la maison de quartier Saint-Nicolas, **Ville de Laval - France**, les habitants ont pu fêter Halloween 🎃 👻 !

Avec en prime quelques tours de magie ♠️ ♣️ et un cracheur de feu 🔥 !

Pour l'occasion, nos médiatrices Morgane 🧑🏻👩 et Karima 🧑🏻👩 avaient préparé de quoi passer un bon moment avec petits et grands. Notre stand n'a pas désempilé !



05/12/2024



🇫🇷 La famille Pand@ s'agrandit ! 🧑🏻👩

Après avoir bénéficié d'un rafraîchissement graphique, notre triporteur dédié à la médiation numérique au sein des quartiers de **Ville de Laval - France** (merci à **Préfecture de la Mayenne, Enedis Philippe CLAVIER Isabelle VEUGEOIS** et **La Poste Groupe Guillaume Monsallier** pour leur soutien et leur engagement) à désormais une grande sœur 🚗 ! Une Pand@ dédiée à la médiation numérique en zones rurales, en partenariat avec le Département de la Mayenne.

L'aller vers est une véritable expertise des équipes du **GLEAM Pimms Mediation Mayenne Sarthe**, qui facilitent ainsi le lien social avec les Mayennais pour les accompagner dans leurs difficultés numériques du quotidien. Véritables outils complémentaires aux initiatives déjà existantes sur le territoire, nos Pand@ 🧑🏻👩🚗 répondent spontanément aux besoins des habitants dans une démarche de « faire avec » afin de garantir une autonomie progressive des usagers.



12/12/2024



🇫🇷 c'est signé ! Un mois tout juste après la **#JCPE2024**, le **GLEAM Pimms Mediation Mayenne Sarthe** débute le déploiement du dispositif CIVIGAZ sur **Laval Agglomération**.

Porté par **GRDF** avec le concours de **FACE, la Fondation pour l'inclusion** et **OMEGA Médiation Sociale**, CIVIGAZ permet à de jeunes volontaires en **#ServiceCivique** et deux médiateurs sociaux d'aller vers les habitants pour les sensibiliser à la consommation d'énergie et l'utilisation du gaz au sein de leur logement.

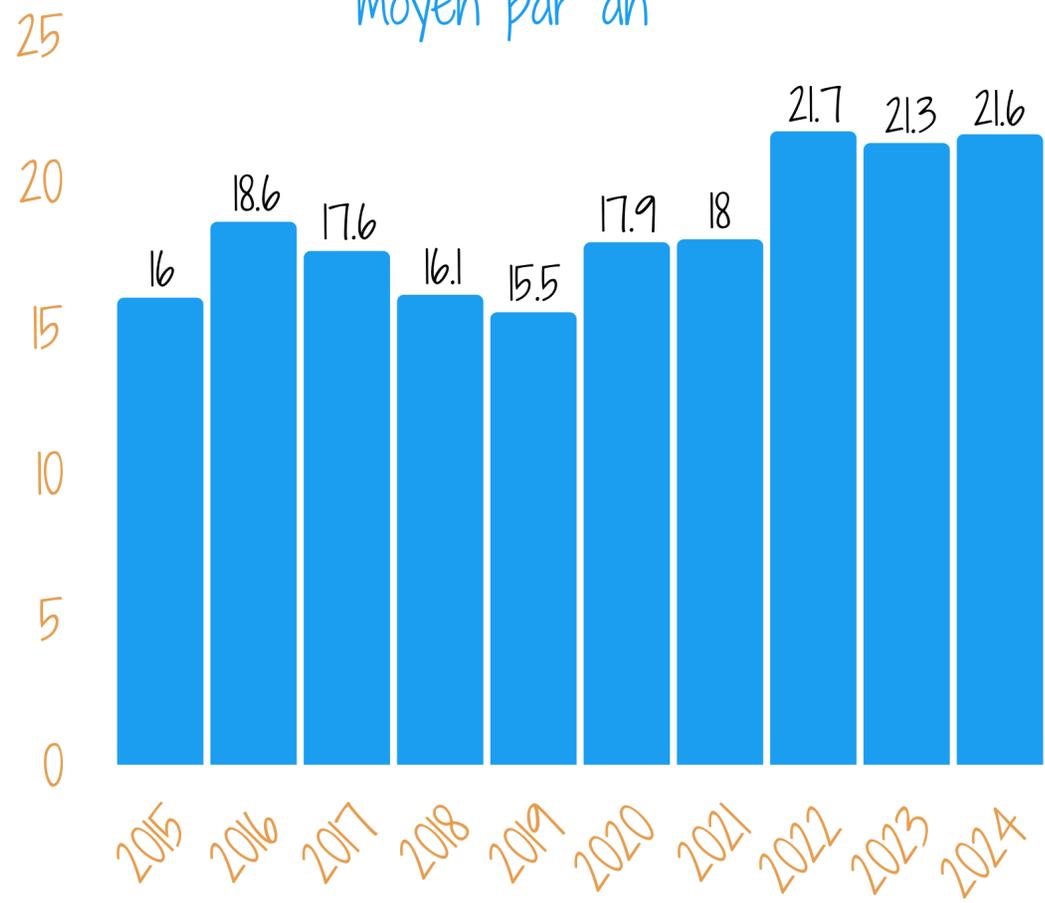
A **Laval Agglomération**, les bailleurs sociaux **MAYENNE HABITAT, Podeliha** et **Méduane Habitat** sont fortement impliqués tout comme **Territoire d'énergie Mayenne**.

Au **#SMCL2024**, CIVIGAZ a été valorisé via la signature de la convention entre **GRDF** et **FACE, la Fondation pour l'inclusion** en présence notamment de **Richard CHAMARET, Jérémy CHAZEAU, Héroïse Pandelon** et **Jean Castex**.

Le **GLEAM Pimms Mediation Mayenne Sarthe** se réjouit de cette synergie collective tant sur le plan local que national pour lutter ensemble contre la précarité énergétique !

# 3 Données RH

Evolution du nombre de salariés - ETP  
moyen par an



Répartition Hommes - Femmes



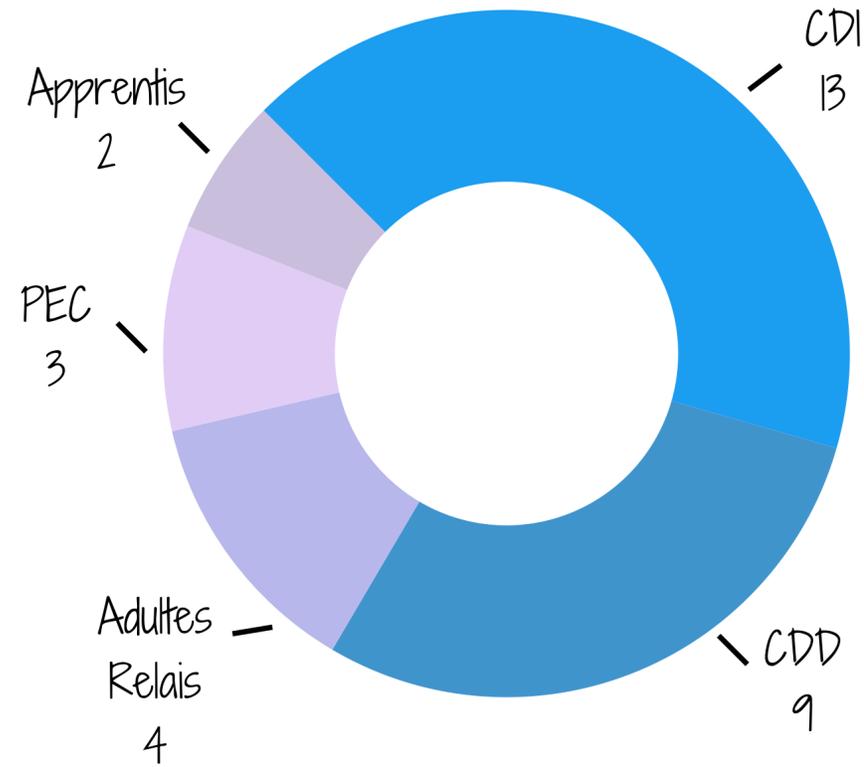
14 Femmes  
soit 45% de nos effectifs



17 Hommes  
soit 55% de nos effectifs



## Répartition des salariés par type de contrats



Le nombre moyen de salariés qui composent l'association est stable depuis trois ans, malgré une hausse d'activité. La professionnalisation de nos équipes nous permet de mieux absorber ce surcroît d'activité, sans renforcer numériquement nos effectifs.

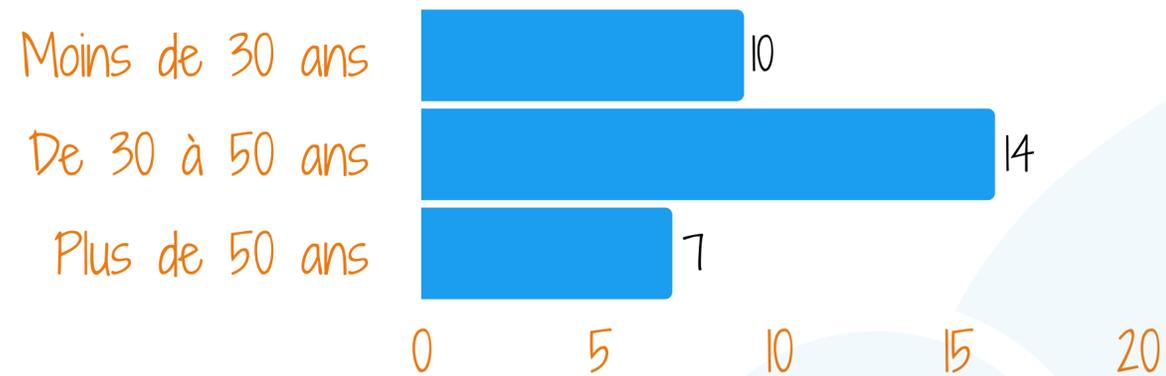
Seule la période estivale (congrés des salariés permanents et activités supplémentaires dans les piscines du Mans et Laval Agglomération) nous oblige à intégrer de nouveaux salariés, et pour une courte période (environ 3 mois).

Pour la première fois depuis 2020, l'écart entre le nombre d'hommes et le nombre de femmes salariés de l'association se resserre.

La moyenne d'âge de nos salariés a baissé de près d'un an par rapport à 2023, bien aidée par le profil "jeune" des salariés embauchés sur la période estivale. Grâce à un investissement et un travail de qualité, certains ont même pu bénéficier d'un contrat à plus long terme au sein de l'association à l'issue de leur engagement initial !

Enfin, il est important de valoriser le nombre de salariés en Contrat à Durée Indéterminée, renforçant ainsi la qualité du lien social proposé sur la durée aux habitants.

## Répartition par âge des salariés





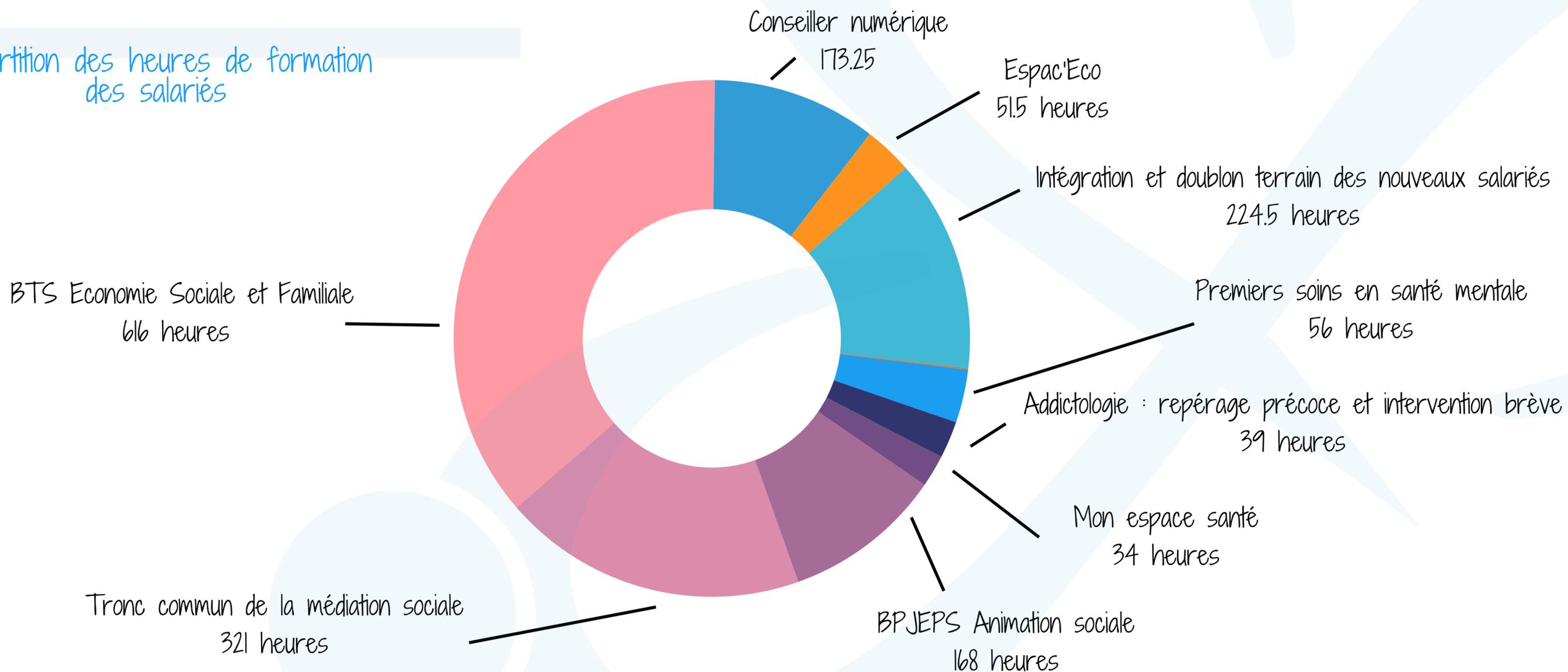
7 de nos salariés (soit 22,5% des effectifs 2024) résident sur les QPV Lavallois. 13 salariés résident sur d'autres quartiers de la ville tels que le Bourny, Hilard, Grenoux ou le centre-ville. Les autres salariés résident hors Laval, dont 3 sont hors Laval Agglomération.

A noter que quelle que soit la nature de leur contrat, tous nos salariés (dont ceux en contrat CDI) bénéficient des mêmes droits en matière d'accompagnement à la montée en compétences, d'accès à la formation, aux immersions professionnelles et à la recherche d'emploi durable.

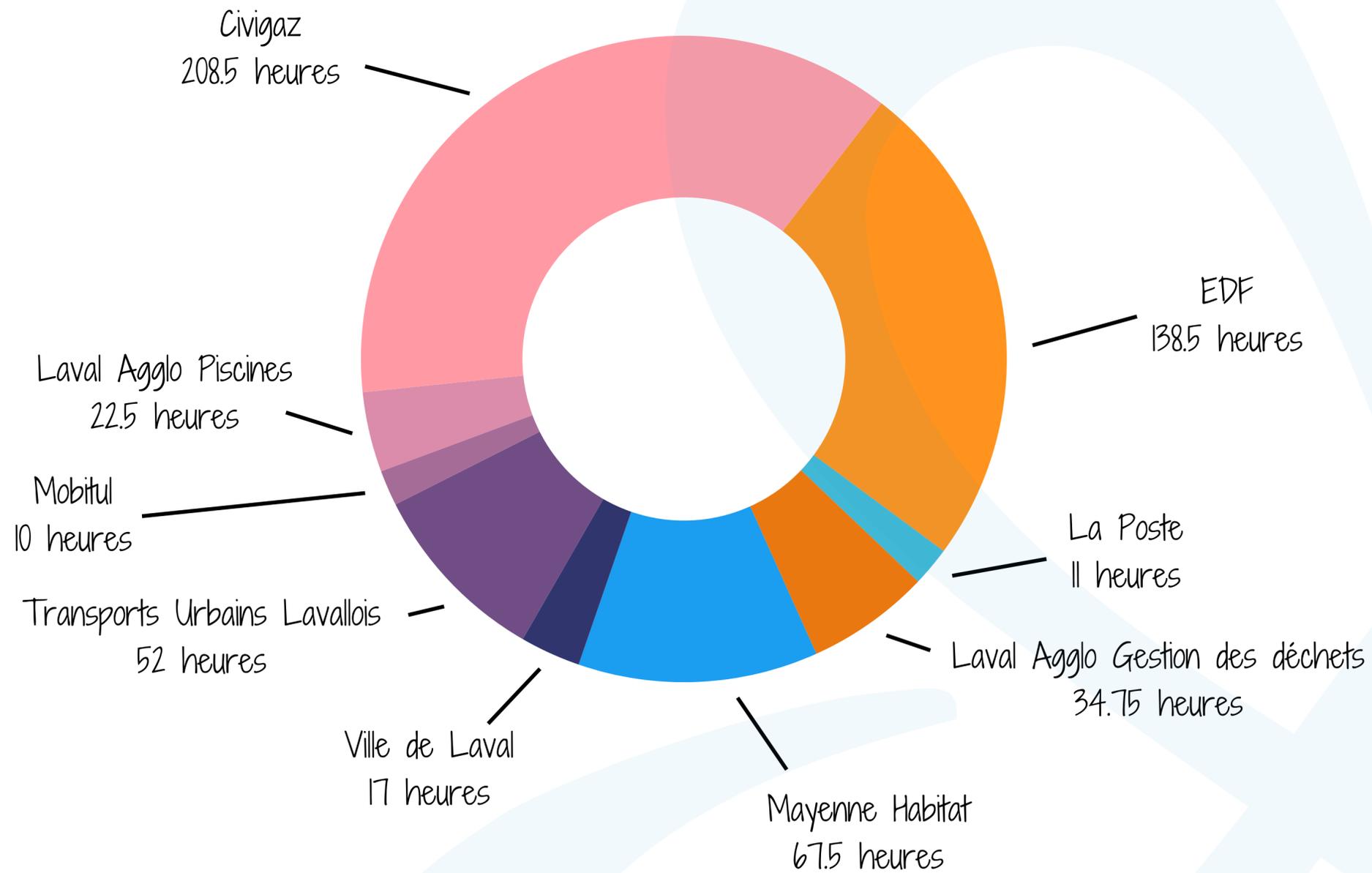


Enfin, la norme métier de la médiation sociale, dont l'association est certifiée, nous a permis de mieux opérer la montée en compétences de nos salariés, via une prise en compte optimisée de leurs compétences acquises et visées. Comme en 2023, la formation a été un enjeu majeur pour nos effectifs.

Répartition des heures de formation des salariés



A ces temps de formation, peuvent se rajouter des heures de formation dispensées directement par nos partenaires ou coordinatrices de pôles afin d'optimiser la réalisation de missions de médiation sociale :



Au total, ce sont près de 2247 heures de formations réalisées par nos équipes dans cette perspective de montée en compétences et/ou d'optimisation de missions de médiation sociale et de qualité de service aux habitants.

Enfin, et quelle que soit la nature de leur contrat de travail, nos salariés bénéficient de temps consacré à leur projet professionnel en cours ou futur. Des heures leurs sont dédiées et un accompagnement interne leur est proposé en cas de besoins complémentaires ou spécifiques.

Alissa



Apprentie en BPJEPS Animation Sociale, Alissa a bénéficié de 29.5 heures pour travailler son projet d'animation qui se poursuivra sur 2025.

Emmanuel



Emmanuel a préparé un titre pro AMIS (Agent de Médiation, Information, Services) en VAE qu'il a obtenu ! 51.5 heures lui ont été consacrées dont 14 heures de formation SST. Bravo à lui !

Raoul



Apprenti en BTS ESF, Raoul n'a pas été au bout de sa formation. Il a bénéficié de 13 heures d'accompagnement à son projet professionnel.

Paule



Paule a réalisé une immersion professionnelle d'une journée au sein du pôle médiation de la ville de Mans.

Régis



Dans la perspective d'une embauche en CDI, Régis a réalisé une journée d'immersion chez Méduane Habitat. Il y a depuis été embauché !

Hamet



Souhaitant passer son BAFA, Hamet a réalisé une semaine d'immersion au service jeunesse de la ville de Laval. Finalement, il a bénéficié d'un CDI chez nous !

Harmonie



Harmonie est maintenant en CDI sur un poste de coordination au GLEAM. Elle y a réalisé en alternance son BTS ESF et a bénéficié de 285.5 heures pour travailler son projet.

Rachel



Rachel a bénéficié d'une heure pour réaliser un entretien d'embauche chez l'un de nos partenaires... Et elle y a été embauchée !

Aurélien



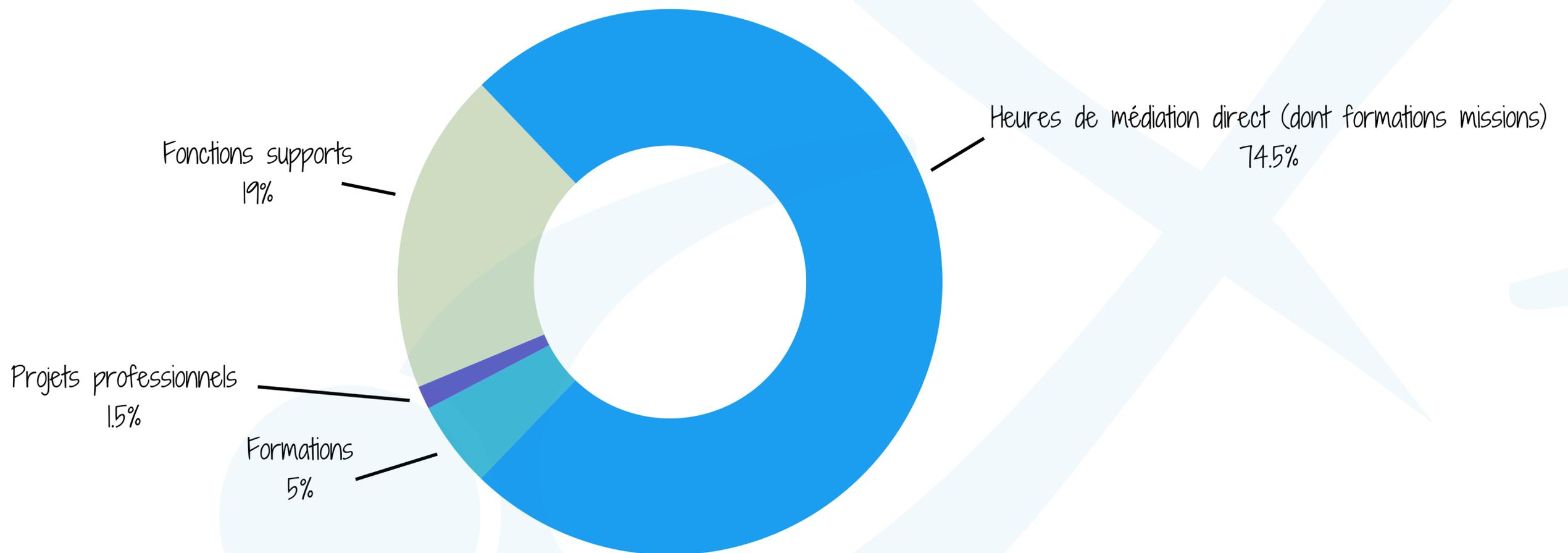
Aurélien souhaite devenir Policier Municipal. Il a bénéficié de 21 heures pour préparer son concours.

# 4 Missions de Médiation Sociale

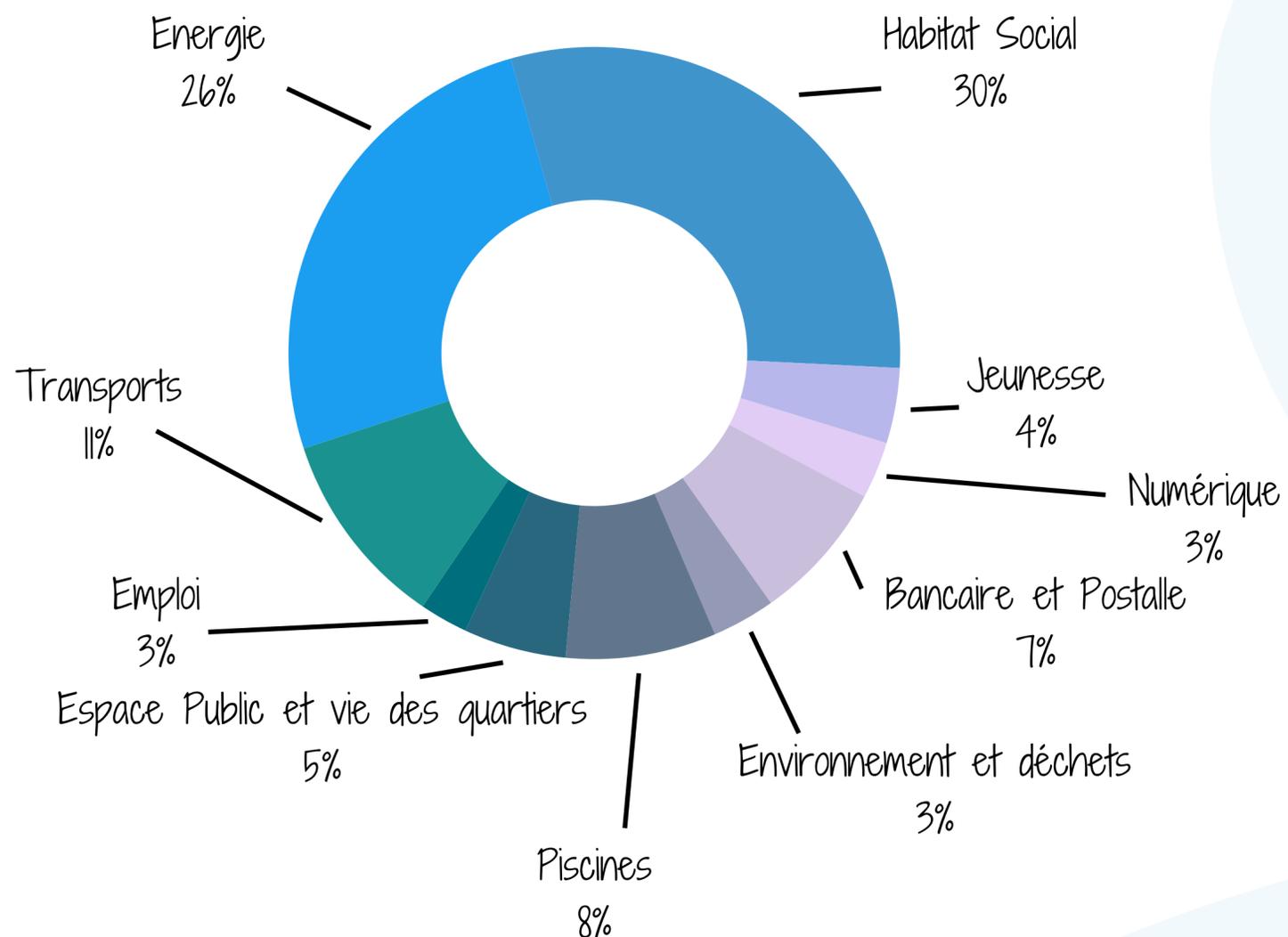
Evolution du nombre d'heures de médiation direct réalisées



32771 heures ont été travaillées au sein de l'association en 2024, dont 24369 sont des heures de médiation direct (soit 74%). Pour la première fois depuis les 4 derniers exercices, le nombre d'heures travaillées et le nombre d'heures de médiation direct réalisées diminuent (d'environ 500 heures, l'équivalent de 0.4 ETP).



## Répartition par thématiques des heures de médiation directe



Principalement opérée en partenariat avec Mayenne Habitat, mais aussi Podeliha et Sarthe Habitat, la thématique Habitat Social représente près d'un tiers de notre activité. Le sujet de la consommation d'énergie au sein des logements reste très important en partenariat surtout avec EDF, puis GRDF et Sarthe Habitat.

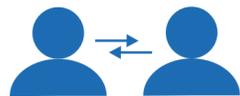
Enfin, il reste très complexe d'extraire des données pertinentes concernant la thématique du numérique, tant celle-ci est en réalité omniprésente.



# HABITAT SOCIAL



6793 heures de mission sur les quartiers Lavallois



4205 contacts locataires lors du traitement des fiches d'intervention



714 fiches d'intervention clôturées suite à une médiation



1468 médiations spontanées auprès des locataires, principalement en soirée



345 veilles sociales auprès de locataires fragilisés et/ou isolés

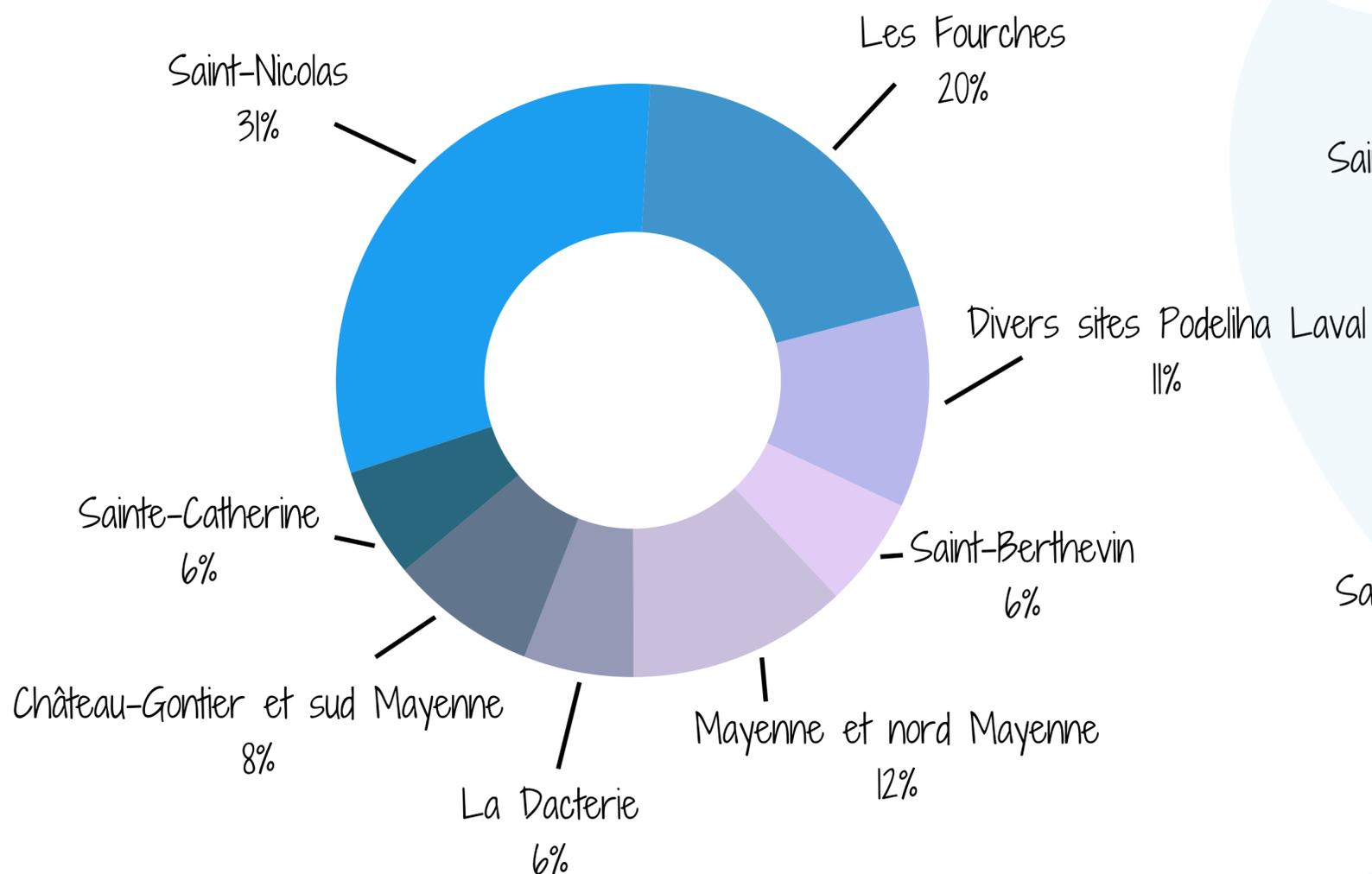


4182 veilles patrimoniales : passages dans les parties communes et caves

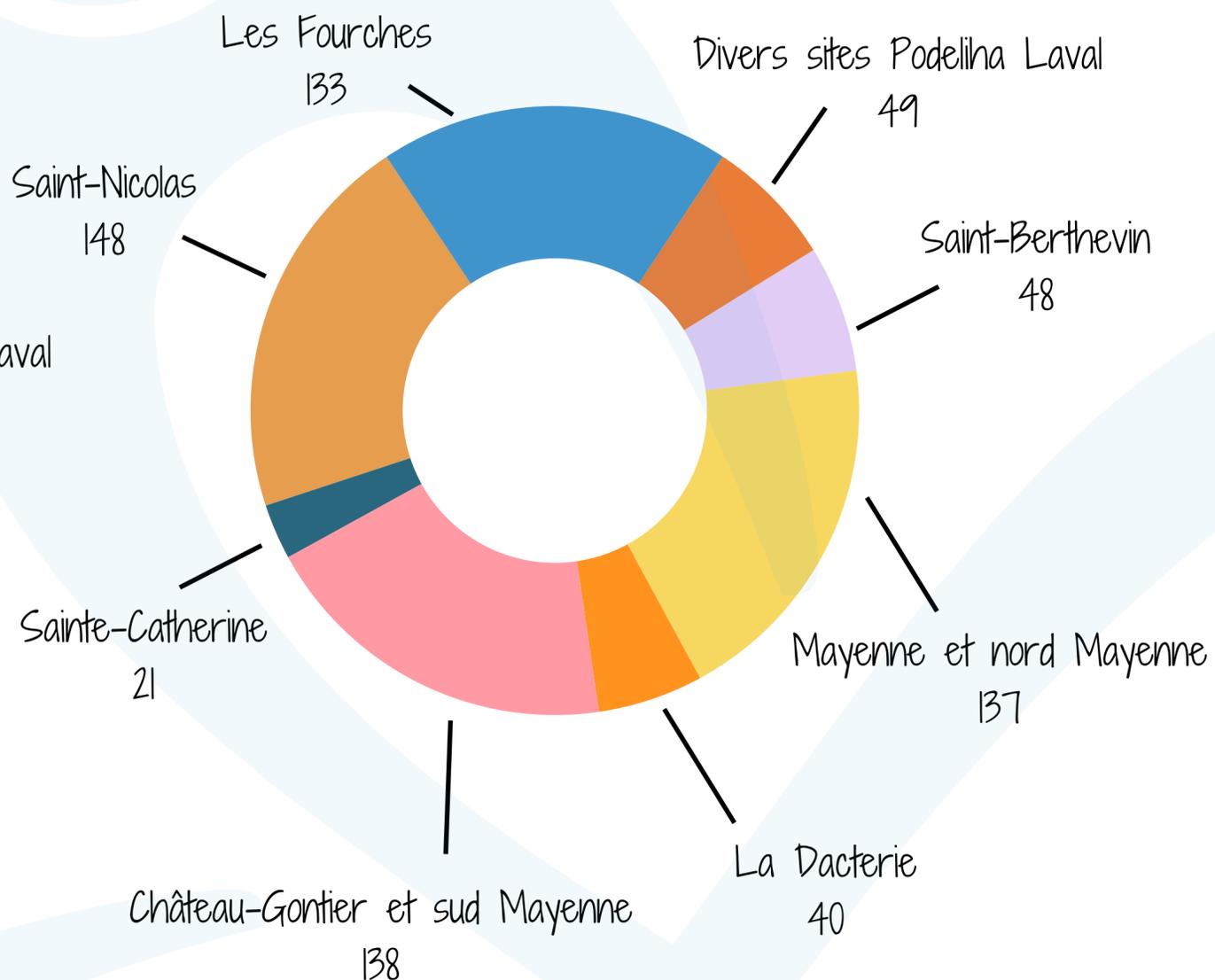
74



Répartition par secteurs des heures de présence des médiateurs



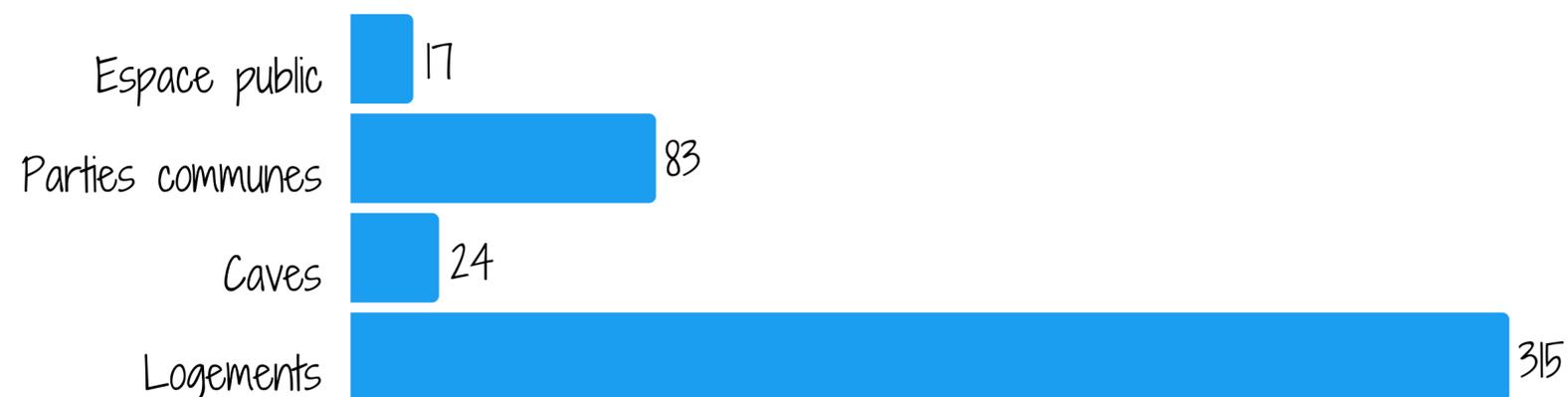
Répartition par secteurs du nombre de fiches d'intervention traitées



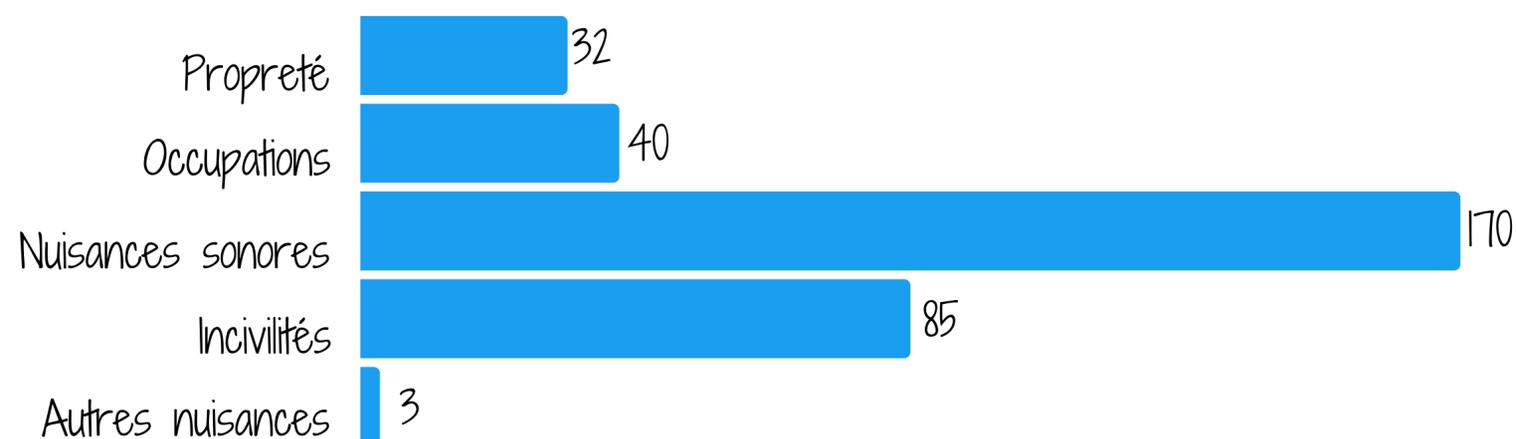
Le nombre d'heures de médiation réalisé sur l'agglomération est sensiblement similaire entre 2024 et 2023. On notera de nouveaux territoires d'intervention pour nos équipes, en partenariat avec Mayenne Habitat, au nord et au sud du département.

714 fiches d'intervention ont été créées, traitées puis clôturées en 2024. Toute affaire à prendre en charge pour les équipes de médiation génère la création d'une fiche d'intervention, permettant un suivi précis de la situation à traiter entre le bailleur et les équipes de médiation.

## Fiches d'intervention : répartition par lieux des affaires traitées



## Fiches d'intervention : répartition par thématiques des affaires traitées



La mise en place, à partir de mai 2024, d'actions de médiation sociale à Mayenne et Château-Gontier pour le compte de Mayenne Habitat nous a permis de créer un poste pérenne supplémentaire.

Mais surtout, cette mission sur ces deux territoires nous a obligé à travailler notre méthodologie "d'aller vers" de manière différente. Le profil des locataires sur ces communes est totalement différent de celui que nous connaissons bien en zone urbaine.

Aussi, nos médiateurs sont amenés à se déplacer de manière régulière en journée et en zone très rurale autour de ces deux communes, à la rencontre des locataires. Ce qui tranche avec nos process urbains favorisant la médiation spontanée sur l'espace public, en pieds d'immeubles, parties communes et caves.

Nos jours et horaires d'interventions dans ces secteurs pourront à l'avenir évoluer en fonction des besoins des locataires et des affaires à traiter.

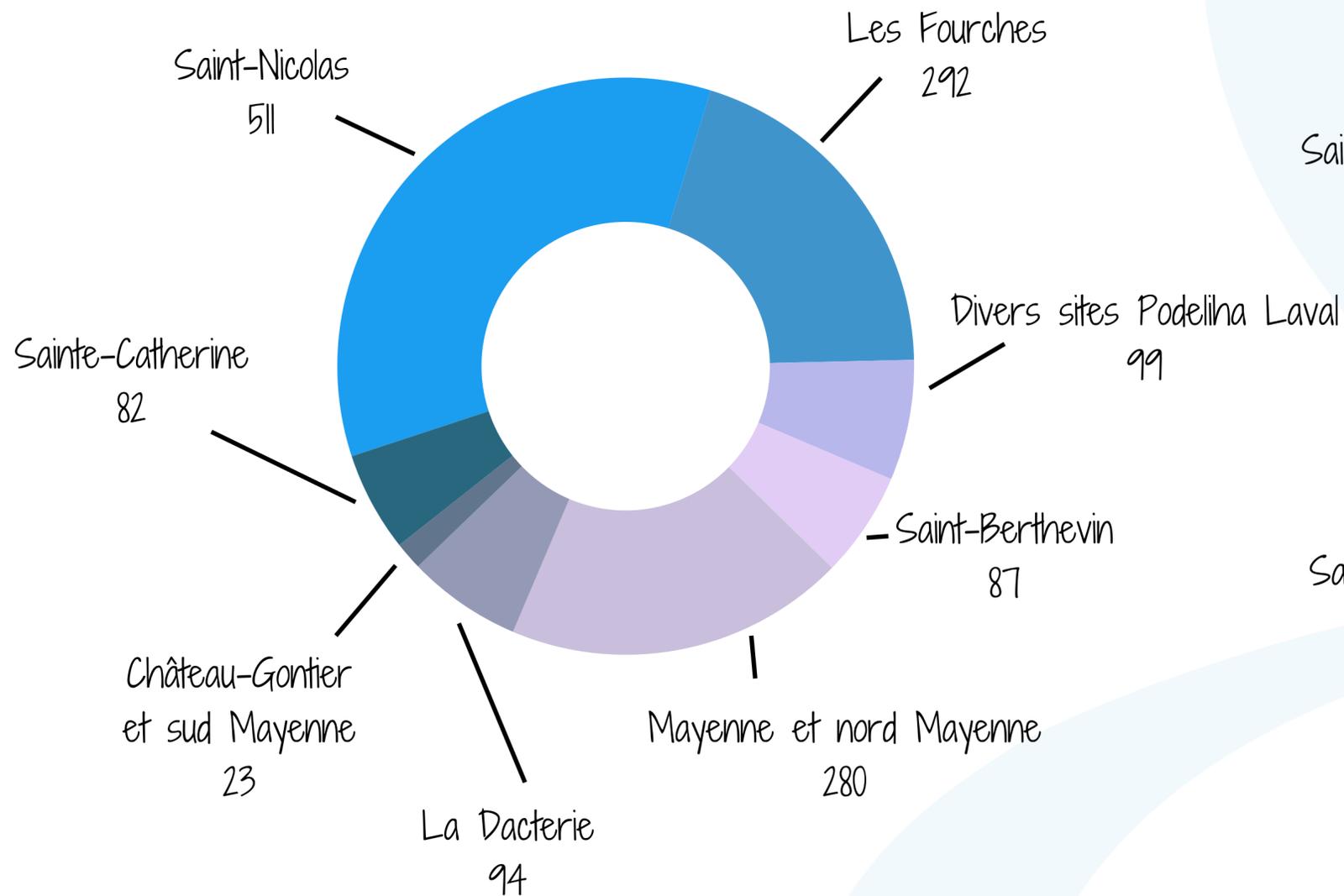
Notre agilité est une vraie plus-value.

Tous secteurs confondus, la majorité des affaires traitées impliquent des adultes (254) contre seulement 65 impliquant des mineurs.

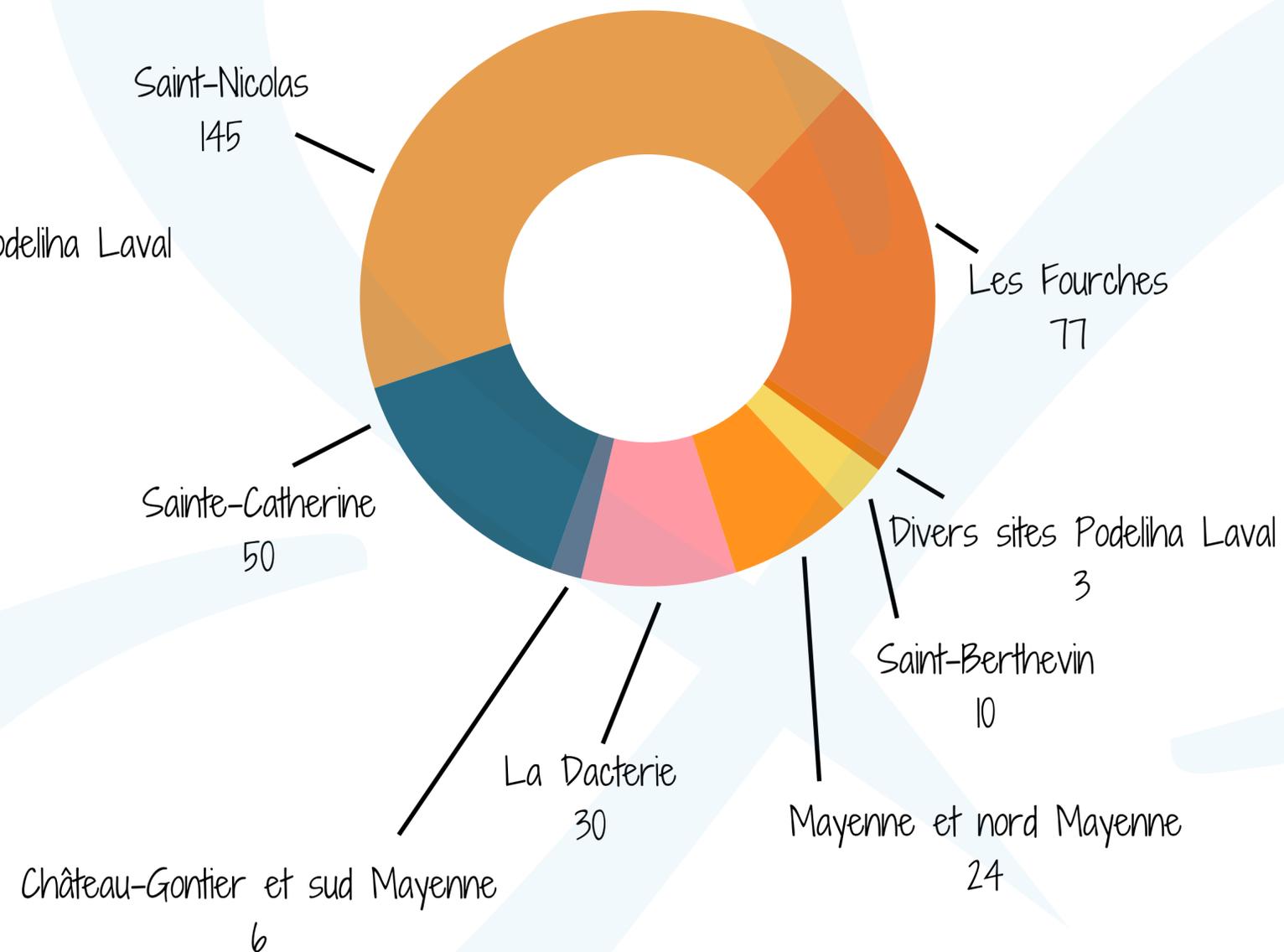
En complément de ces affaires traitées, nos équipes de médiation ont réalisé 244 visites au domicile de locataires nouvellement arrivés dans leur logement, ou peu/pas connus du bailleur. Ces visites permettent de créer et maintenir un lien social avec l'ensemble des locataires.

Outre les affaires à traiter en complément du travail des équipes des bailleurs partenaires, nos médiateurs et médiatrices ont réalisé 1468 médiations spontanées auprès des habitants, ainsi que 345 veilles sociales chez les locataires les plus âgés, fragiles ou isolés.

Répartition par secteurs des médiations spontanées réalisées



Répartition par secteurs des veilles sociales réalisées

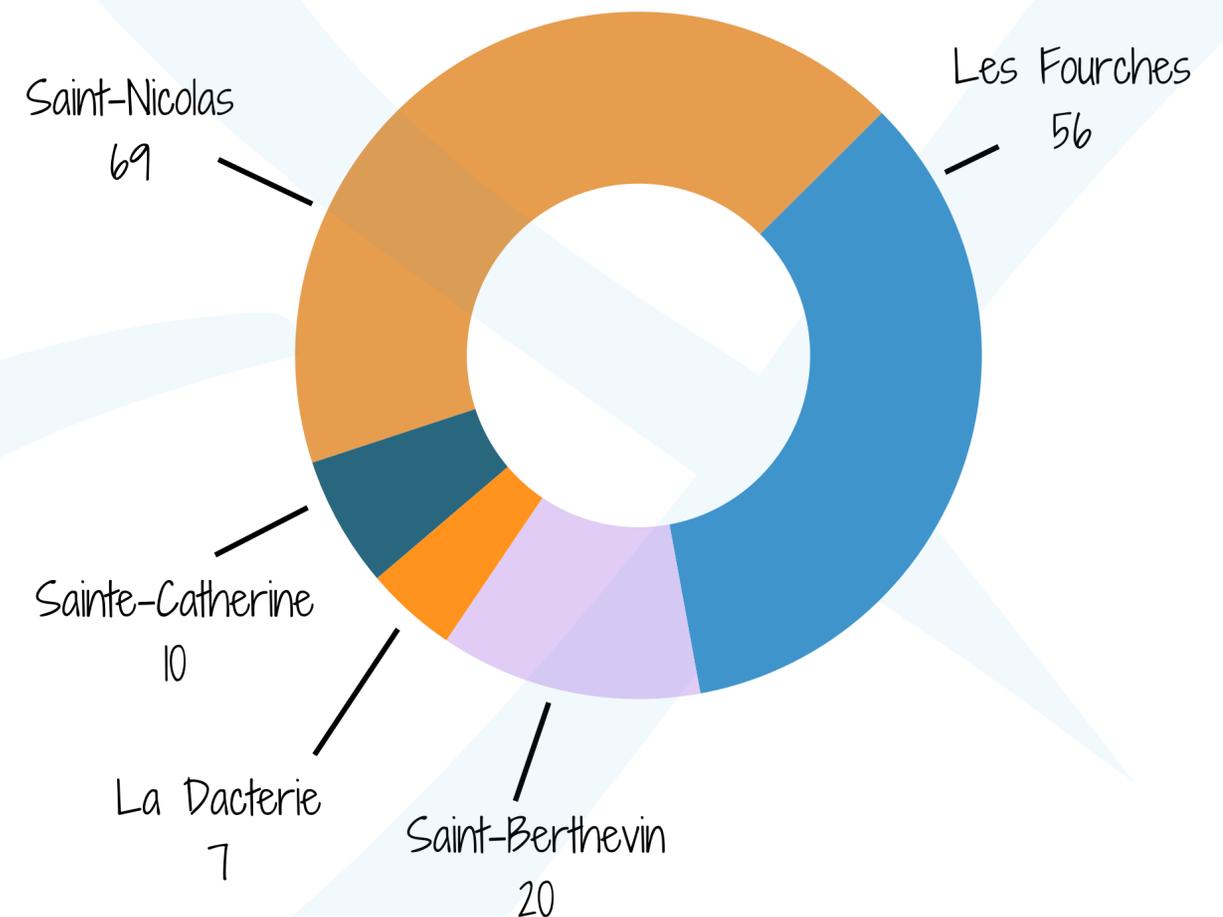




Nos équipes de médiation ont également été appelées directement par les habitants 1366 fois ! C'est 416 appels de plus qu'en 2023. Ce chiffre illustre parfaitement l'appropriation par les habitants du dispositif de médiation sociale, et de l'intérêt qu'ils y portent dans leur vie quotidienne. Ce sont surtout sur les deux QPV que nos équipes ont été le plus sollicitées.

Enfin, 162 locataires ont été rencontrés et sensibilisés dans le cadre du plan Canicule. Parmi eux, 42 ont bénéficié d'une fiche de repérage transmise par la suite au CCAS pour la mise en place d'un accompagnement spécifique.

Répartition par secteurs des locataires rencontrés pour le plan Canicule



L'année 2024 a également été marquée par le déploiement de nos équipes à Sablé sur Sarthe, dans le cadre d'un rapport d'étonnement commandé par Sarthe Habitat. Sur les QPV Montreux, Saint-Exupéry et Gare, nos équipes ont rencontré les habitants, institutions, commerçants, associations et autres acteurs des quartiers.

Par notre expertise, nous avons proposé au bailleur un regard extérieur sur la dynamique de ces quartiers, aussi bien concernant le bien vivre ensemble que la gestion des déchets et la participation citoyenne. Plus d'une centaine d'habitants ont été rencontrés, une dizaine d'acteurs locaux et quelques commerçants.

Après près de cent heures sur place, nos équipes font le constat suivant : la situation sur les QPV ciblés n'est pas alarmante. Les locataires sont dans l'ensemble accueillants et ouverts aux échanges.

Elle mérite toute de même :

- un renforcement / une optimisation des actions de proximité
- une concertation régulière des acteurs du lien social, afin de garantir une continuité et une complémentarité des actions entreprises, tout en favorisant la coopération

Ces deux axes de travail principaux doivent permettre :

- de limiter le communautarisme et les Violences Intra Familiales.
- d'influer sur le sentiment d'insécurité
- de favoriser la participation citoyenne et l'attachement à son quartier.

Enfin, des propositions concrètes de médiation sociale ont été proposées à Sarthe Habitat. Nos équipes sont prêtes à se déployer en 2025.



# TRANSPORT



1896 heures de médiation sur le réseau TUL



40235 contacts avec les utilisateurs du réseau de transport



12901 médiations, informations et accompagnements réalisés



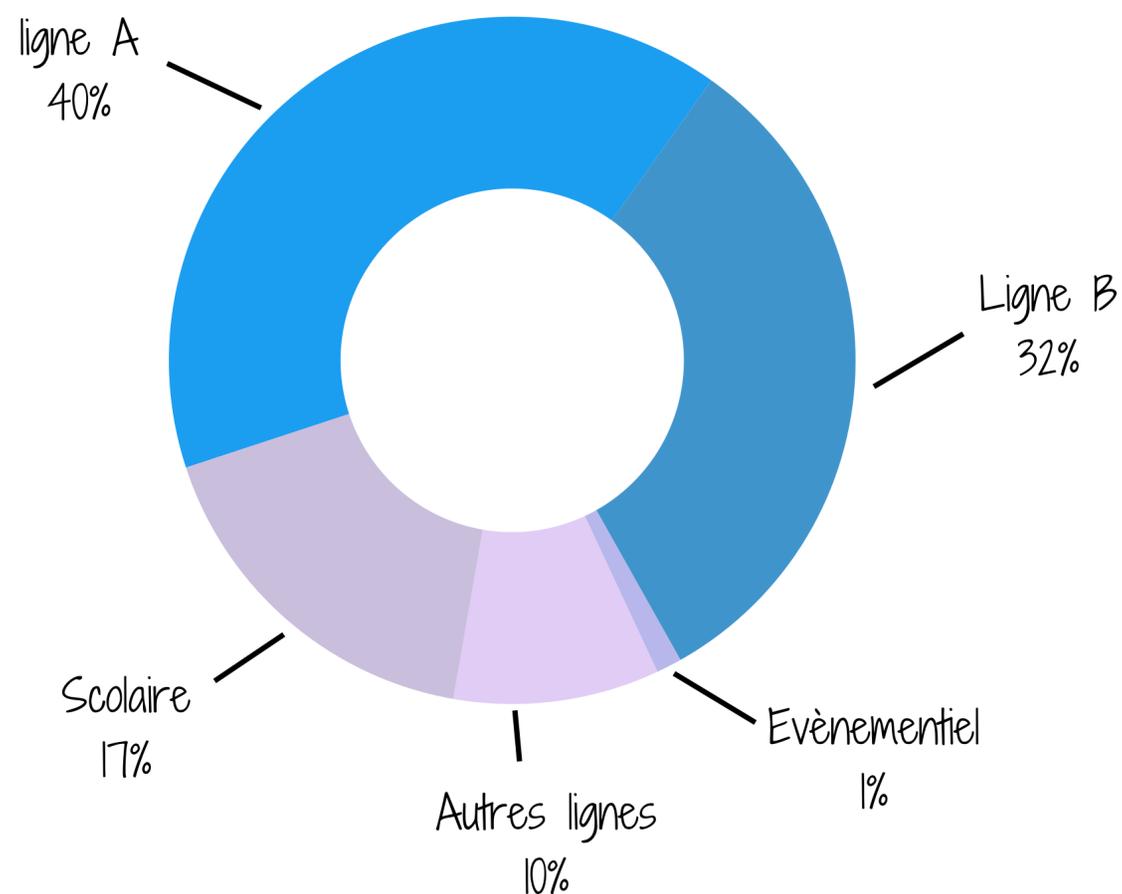
282 rendez-vous d'information à domicile dans le cadre du dispositif MOBITUL



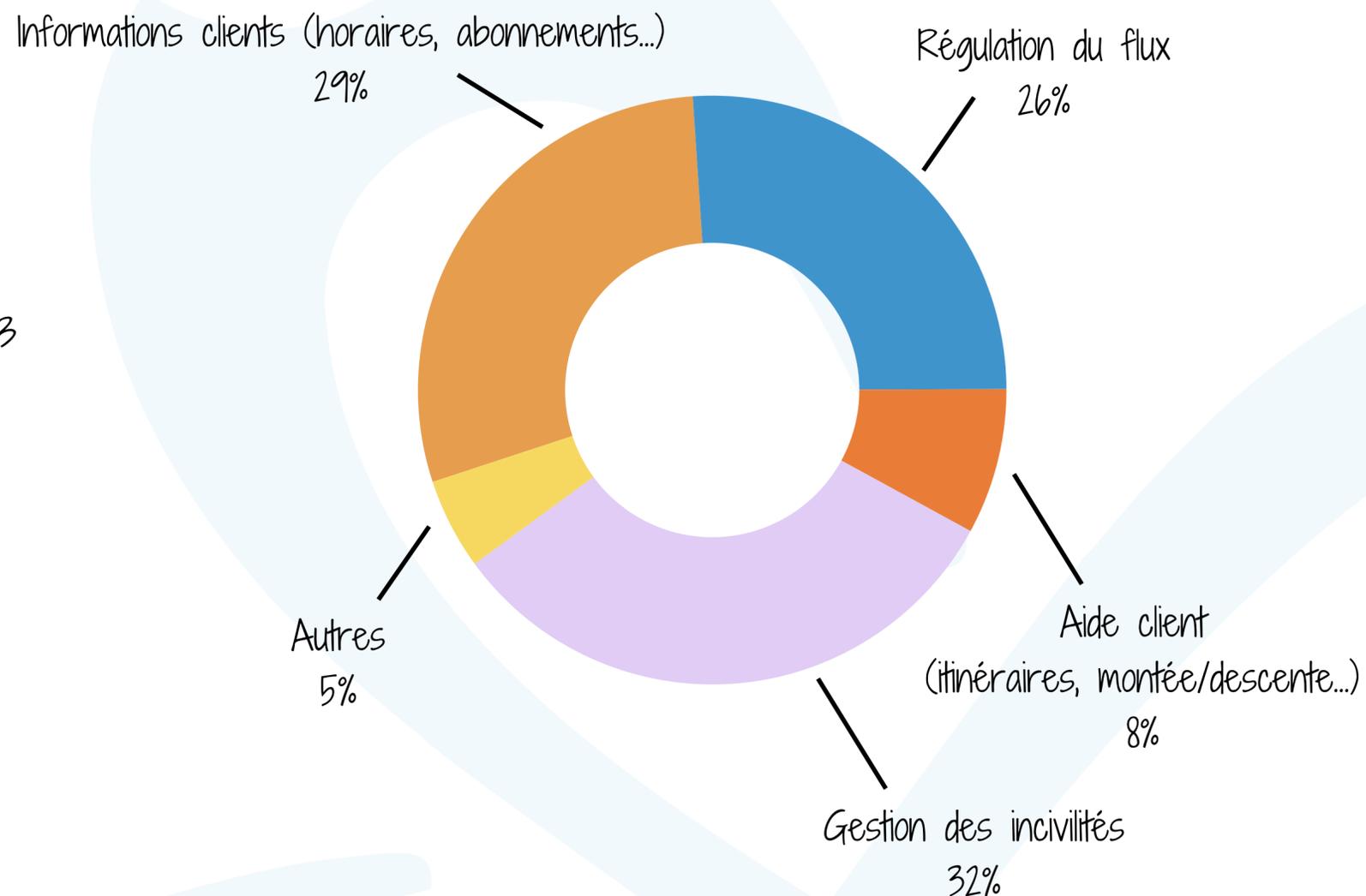
1 nouvelle mission : déploiement de nos équipes dans les transports scolaires du réseau TUL



## Répartition du temps de présence des médiateurs sur le réseau TUL



## Thématiques traitées par les médiateurs sur le réseau TUL



L'évènementiel correspond à la présence de nos équipes de médiation lors de la mise en Lumière de la ville de Laval (16.75 heures) et la fête de la musique (5.5 heures).

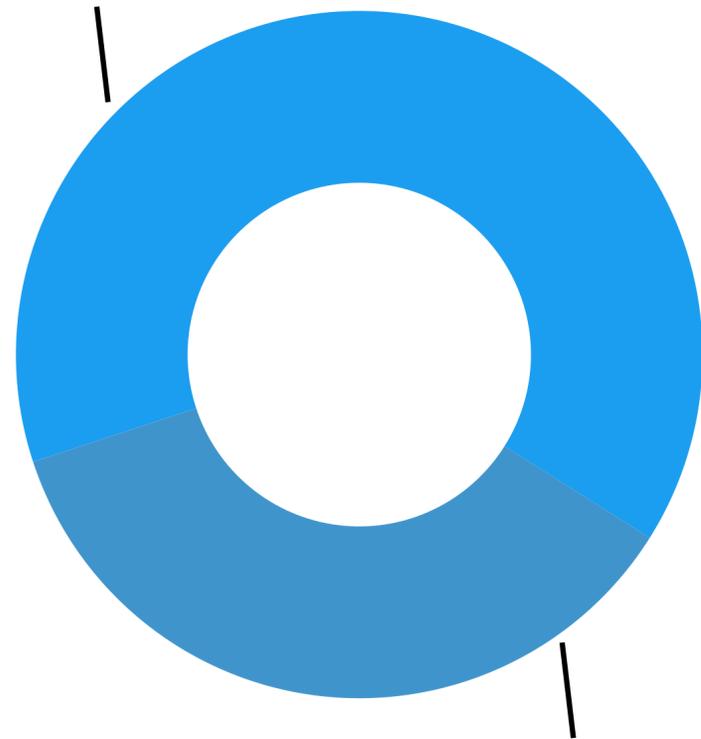
La gestion des incivilités concerne principalement les comportements troubles sur les lignes régulières (personnes alcoolisées, agressivité, non respect des règles à bord des véhicules etc...) et le non port e la ceinture de sécurité sur les lignes scolaires.

Au prorata du temps passé, c'est principalement sur la ligne A que nos équipes réalisent le plus de médiations. Au-delà de la gestion des incivilités, nos équipes contribuent grandement à lutter contre le sentiment d'insécurité, notamment sur les horaires décalés.

282 visites à domicile (ou lieu de vie) ont été réalisées en 2024. C'est 29 de moins qu'en 2023. Parmi ces rendez-vous, 229 ont été réalisés à domicile et 53 en structure (type EHPAD, foyers de vie etc...)

### Répartition par âge des personnes rencontrées pour le dispositif MOBITUL

Plus de 80 ans  
64%



Moins de 80 ans (taux d'incapacité supérieur à 50%)  
36%

La majorité des habitants rencontrés réside principalement :

- à Laval, pour 54% d'entre eux
- à Saint-Berthevin (8%)
- à L'huissierie (5%)
- à Port-Brillet (5%)
- à Bonchamp (4%)
- à Changé (4%)
- à Ahuillé (4%)

Les reste des visites est réparti sur les autres communes de Laval Agglomération.

Au-delà d'un temps de présentation complet du dispositif au bénéficiaire potentiel, nos équipes jouent un rôle majeur dans la promotion de la mobilité sur le territoire de Laval Agglomération.

En présentant l'offre de mobilité dans son ensemble, en adaptant la présentation aux capacités de l'utilisateur, nous sensibilisons à la mobilité en transports en communs et à la mobilité douce tout en promouvant l'autonomie.

Aussi, ces échanges permettent indirectement de repérer des publics isolés, en situation de précarité, d'exclusion ou de difficulté autre, et de faire le lien avec l'ensemble de nos activités :

- Permanences Solidarité Energie
- Inclusion Numérique
- etc...

Aussi, ce dispositif nous oblige parfois à travailler en lien très étroit avec les structures de tutelle ou curatelle, afin d'optimiser l'accompagnement proposé à l'utilisateur dans le cadre de sa mobilité.



# ESPACE PUBLIC



1238 heures de médiation sur l'espace public Lavallois



524 rue visitées sur les quartiers et en centre-ville



386 médiations réalisées auprès des habitants Lavallois

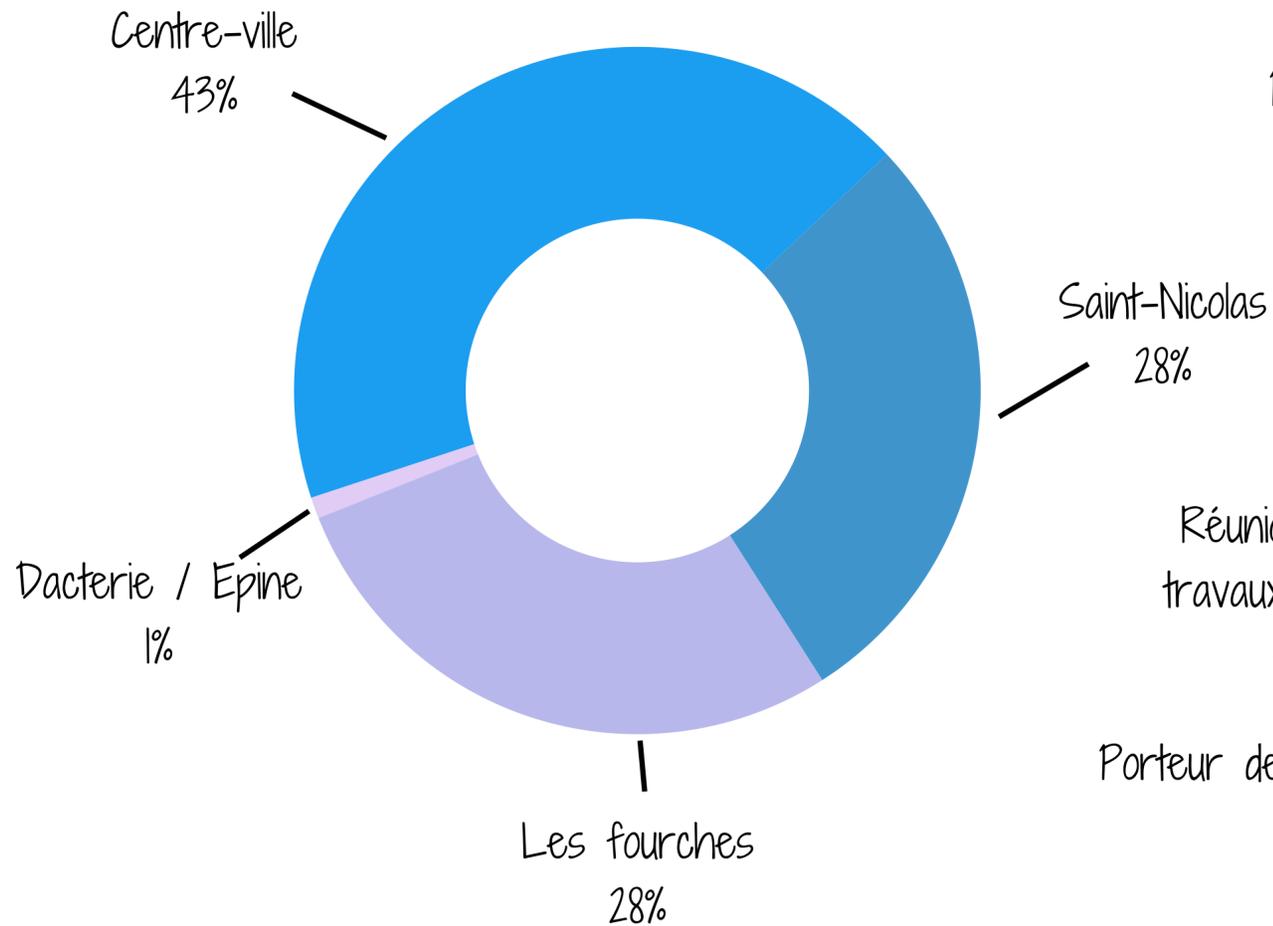


1113 contacts avec les commerçants locaux ou acteurs de la vie des quartiers

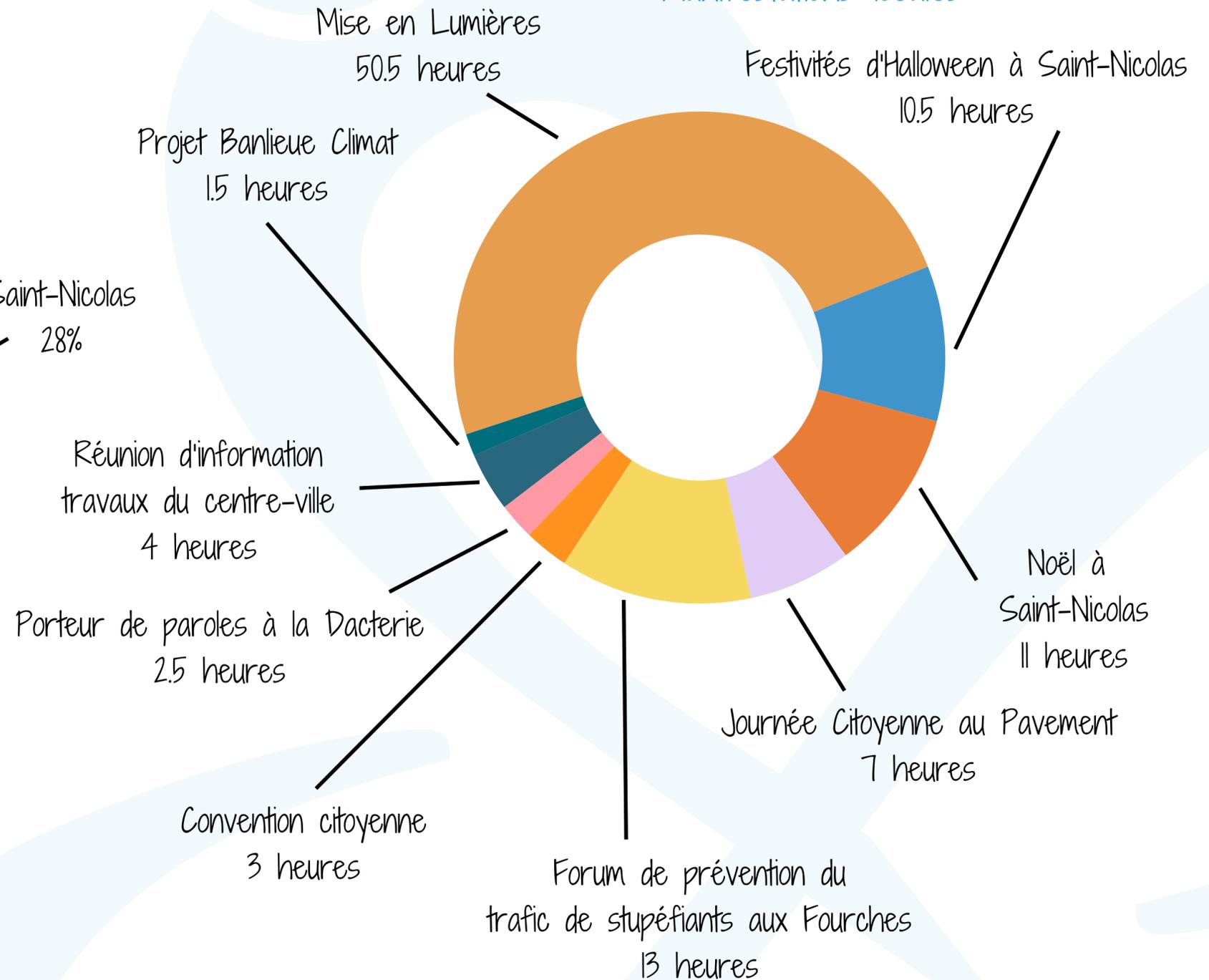


103 heures de médiation réalisées lors de manifestations locales

Répartition par secteurs des heures de médiation réalisées sur l'espace public



Répartition des heures réalisées lors de manifestations locales



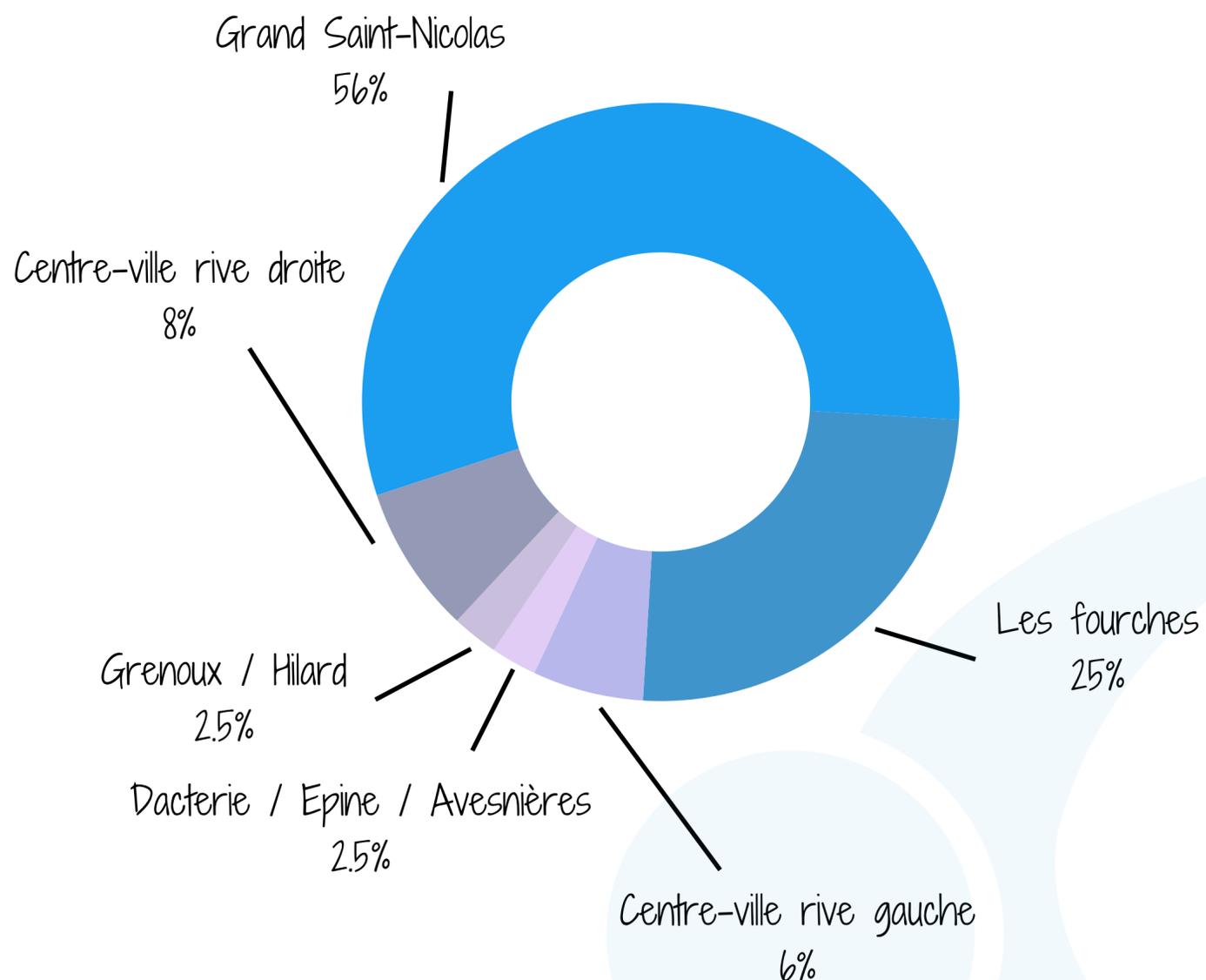
18 situations préoccupantes pour la tranquillité ou le bon fonctionnement de l'espace public Lavallois ont été gérées par nos équipes (squat, dégradations, conflits etc...).

Aussi dans certaines situations, la frontière entre la mission Espace Public (principalement financée par la Ville de Laval) et la mission Habitat Social (financée en grande majorité par les bailleurs sociaux) est très fine.

Ainsi, sur les quartiers Lavallois, 14 situations sur l'Espace Public ont été traitées par nos équipes sur du temps financé par les bailleurs. Même si les protagonistes ne sont pas locataires sur le quartier, les troubles qu'ils génèrent (regroupement, nuisances sonores, dégradations de mobiliers, rodéos etc...) nuisent à la quiétude des habitants. L'intervention des équipes de médiation est alors indispensable.

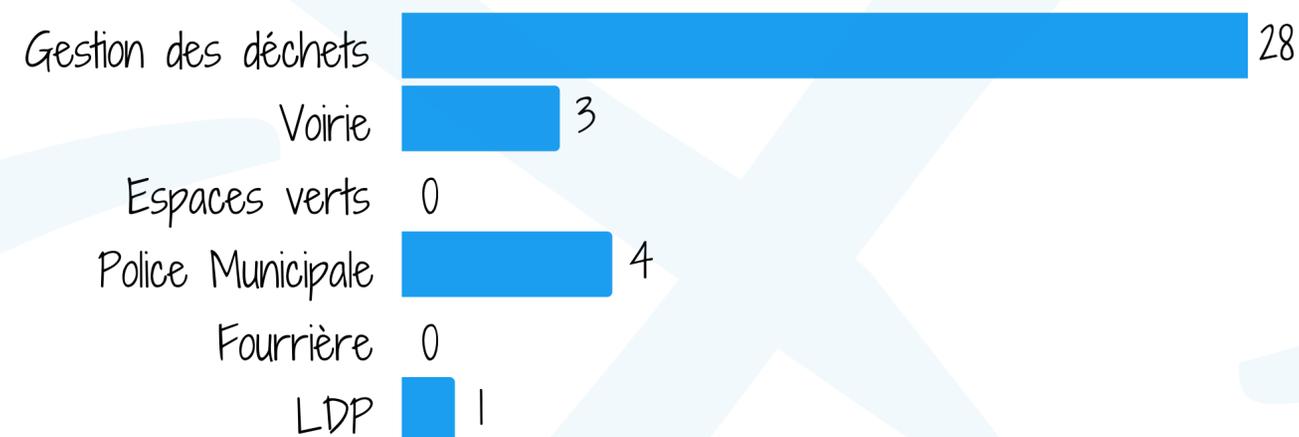
Nos équipes travaillent en lien étroit avec les services municipaux. A ce titre, 36 requêtes ont été transmises au service Laval Direct Proximité en 2024. La majorité concernaient le secteur du Grand Saint-Nicolas

Répartition par secteurs des requêtes transmises au service LDP



La majorité de ces requêtes concerne des problématiques inerrantes à la gestion des déchets et notamment des dépôts sauvages d'encombrants au niveau des conteneurs enterrés

Services municipaux concernés par nos requêtes transmises au service LDP





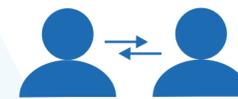
# JEUNESSE



3068 heures de médiation au contact  
des jeunes Lavallois



2292 médiation réalisées



13922 contacts avec les jeunes  
Lavallois et 902 contacts partenaires



134 jeunes Lavallois accompagnés  
physiquement vers un employeur, une  
structure d'accompagnement ou de loisirs

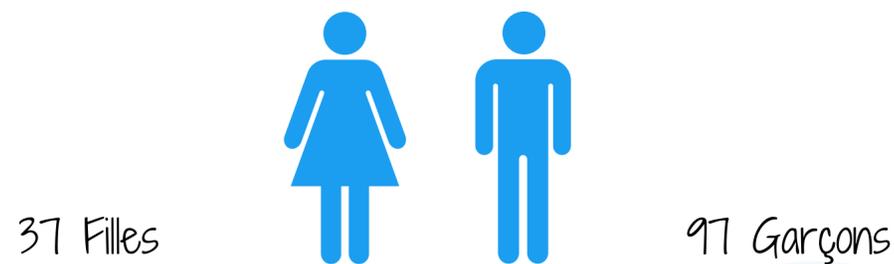
Piloté en grande partie grâce au concours de la Préfecture de la Mayenne via l'attribution de deux conventions Adultes-Relais, le projet de médiation jeunesse est l'une de nos plus belles réussites de ces dernières années. Ancrés dans le paysage des QPV Lavallois, Karima (médiatrice sociale) et Sorin (médiateur social) contribuent chaque année à l'épanouissement, d'une manière ou d'une autre, de jeunes issus des quartiers.

aussi, ils ont réussi à permettre aux autres salariés de l'association d'être identifiés des jeunes et favoriser ainsi le lien social entre jeunes et médiateurs. Leur accessibilité, leur agilité et leur mobilité d'un quartier à un autre est une vraie plus value pour répondre de manière réactive aux besoins et d emandes des jeunes.

134 jeunes Lavallois ont bénéficié d'un accompagnement physique leur permettant d'accéder à l'emploi, à la formation, à l'information et/ou de s'investir dans la vie locale. A titre d'exemple :

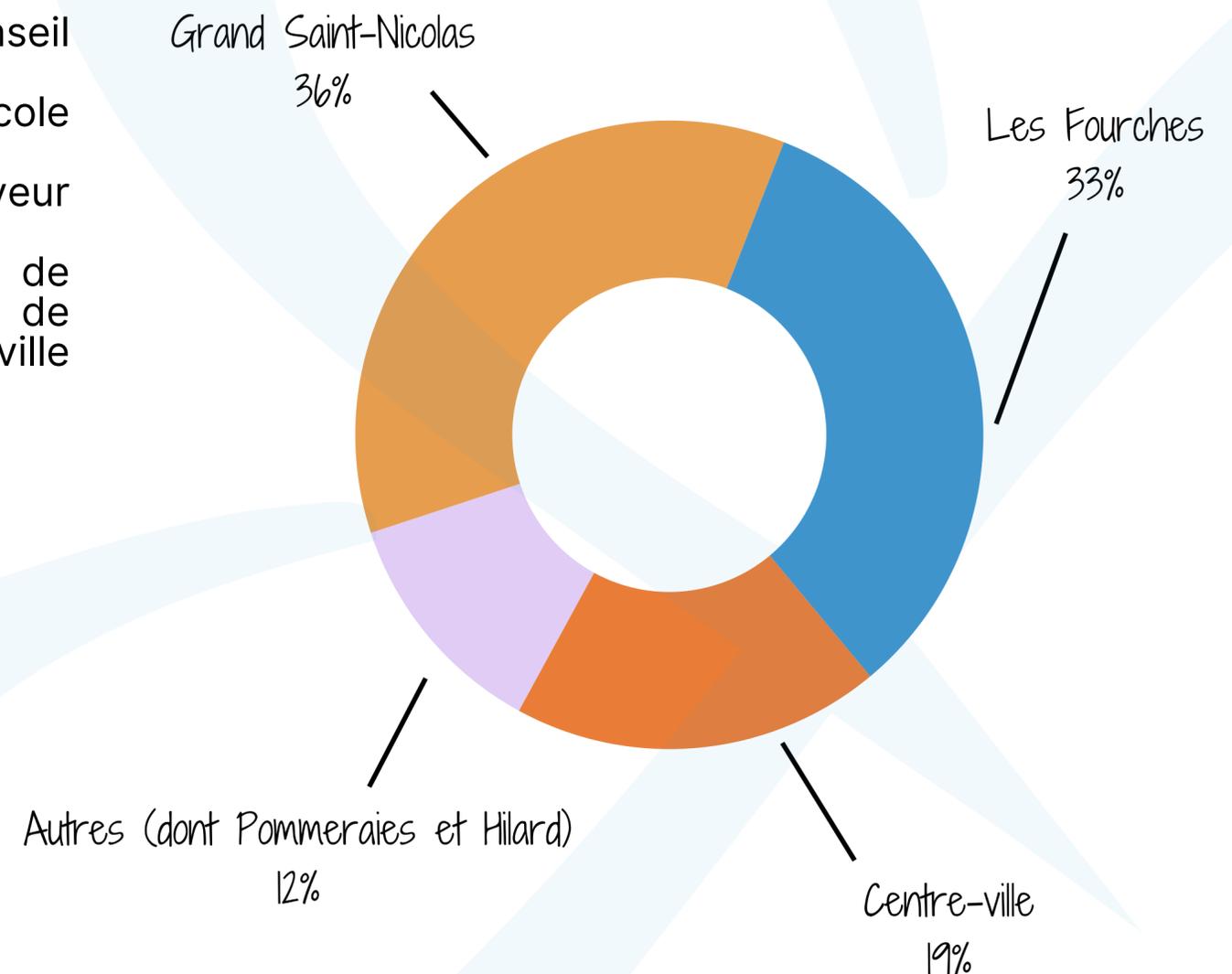
- 2 jeunes accompagnés pour s'investir au sein du Conseil Municipal de jeunes
- 8 jeunes accompagnés à la Mission Locale et 2 vers l'Ecole de la Deuxième Chance
- 1 jeune accompagné à un entretien auprès d'un employeur pour un stage
- De nombreux jeunes accompagnés vers les activités de loisirs proposés sur leur quartier : pôles ados, maisons de quartiers, projets financés dans le cadre du Contrat de ville etc...

### Profil des jeunes accompagnés individuellement

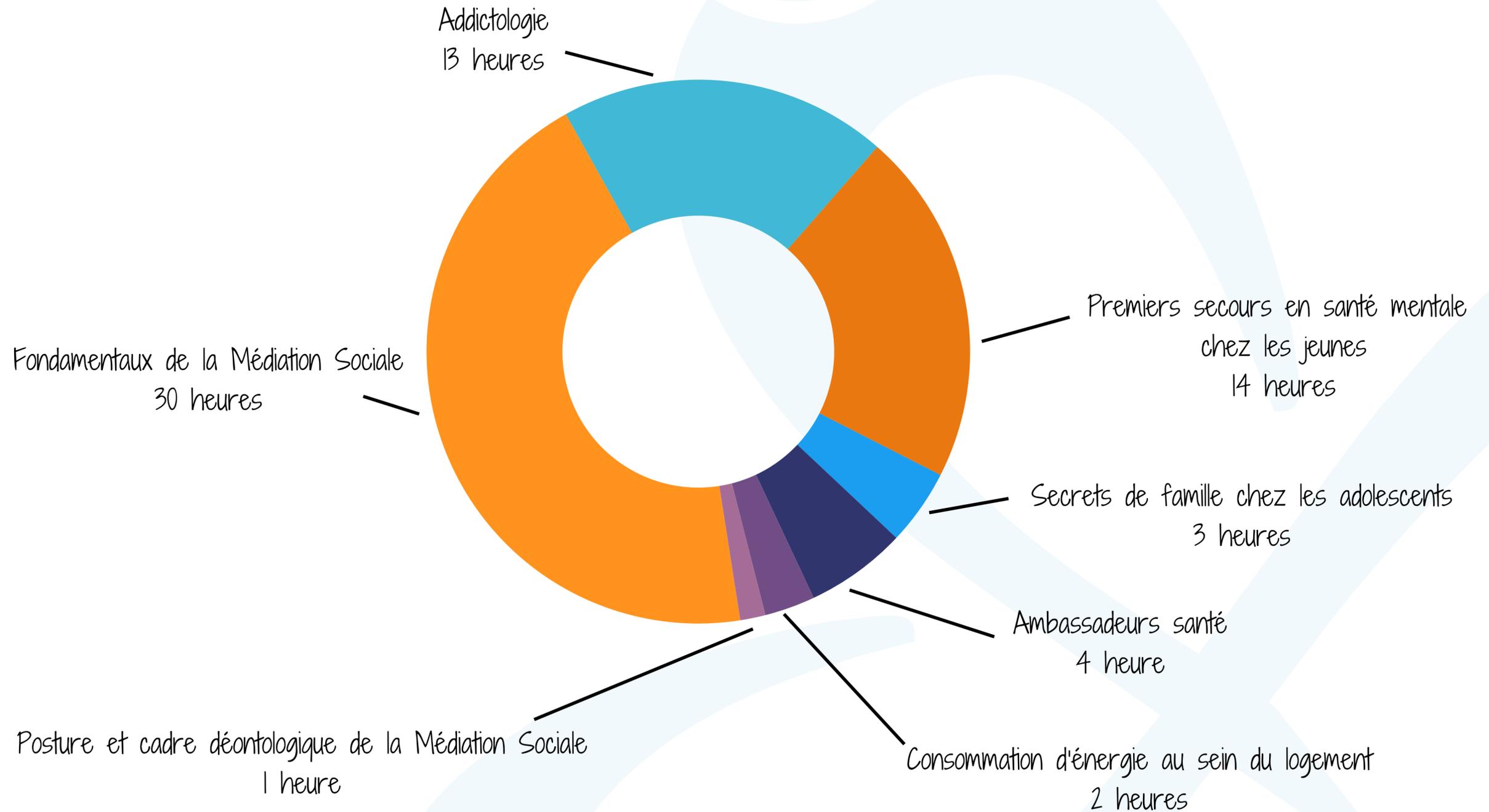


15 ans de moyenne d'âge  
88% résident sur un QPV Lavallois

### Répartition par secteurs des temps de médiation jeunesse réalisés



Les médiateurs jeunesse ont également bénéficié de nombreuses formations spécifiques adaptées à leur public de prédilection :



# PISCINES



11943 heures de médiation réparties dans 3 établissements aquatiques



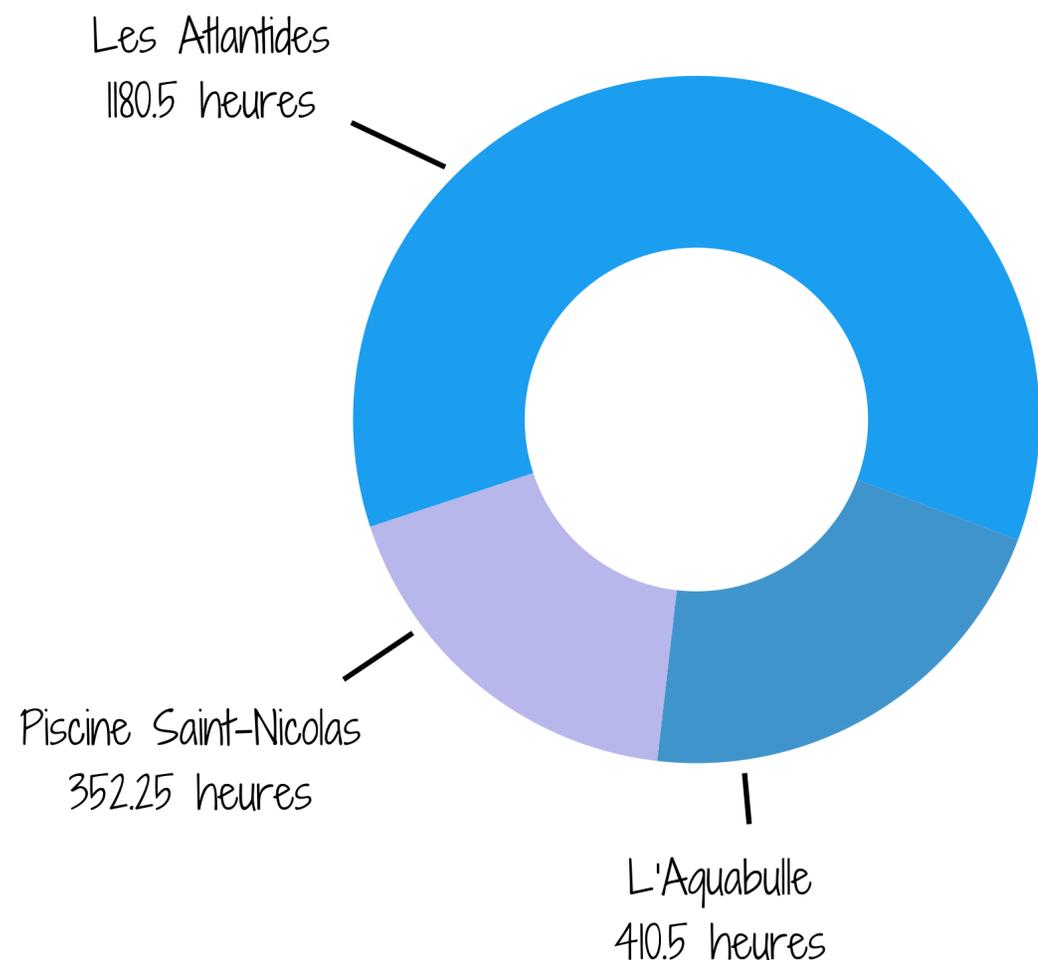
16535 contacts avec les usagers clients des établissements



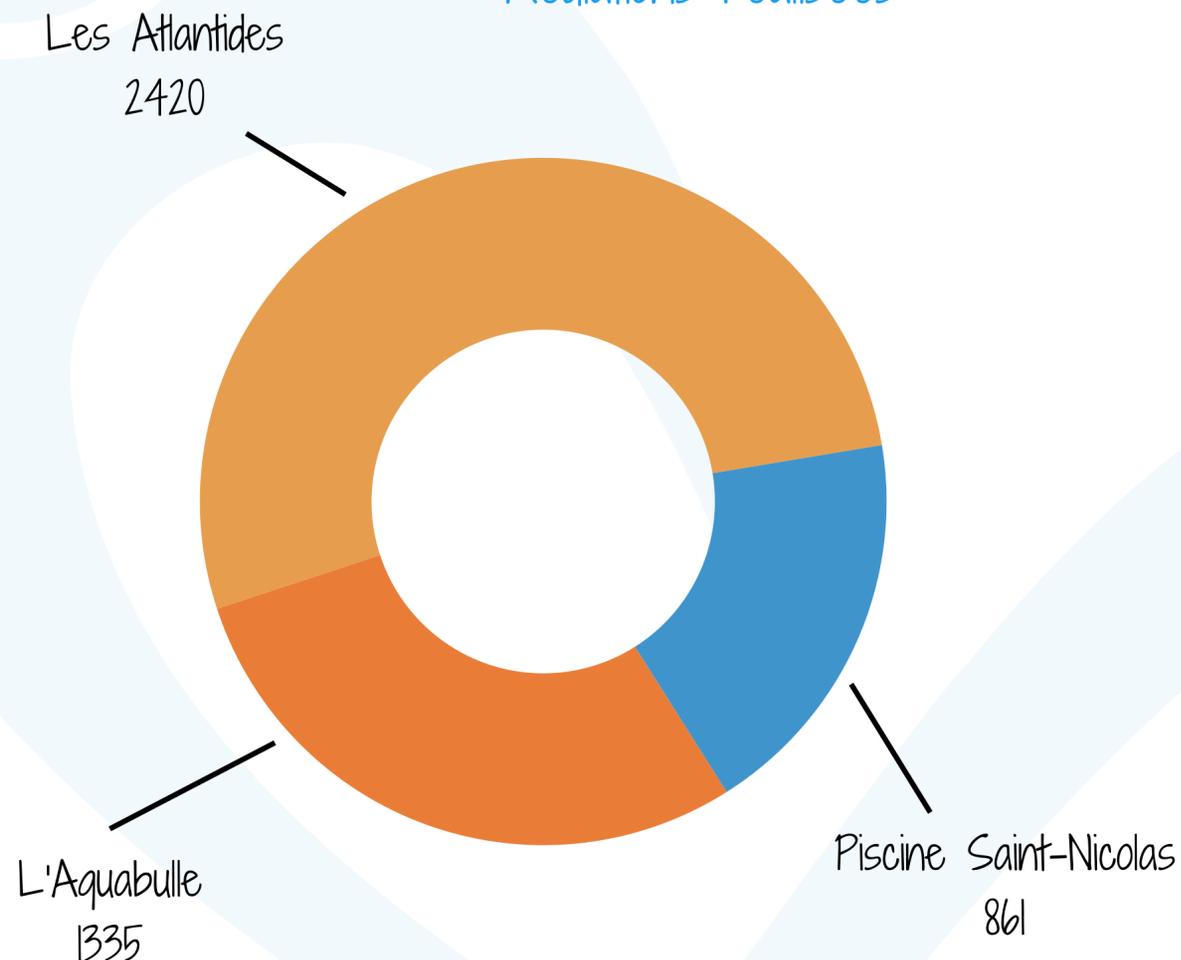
466 médiations et accompagnements réalisés



Répartition par établissements des heures de médiation réalisées



Répartition par établissements du nombre de médiations réalisées



Au sein des Atlantides au Mans, nos équipes ont début leur action dès les weekends de juin, puis tous les jours sur les mois de juillet et août. Le pic d'activité pour nos équipes de médiation se situe entre 15h et 18h et les médiations s'opèrent auprès de tout public.

Pour les établissements aquatiques de Laval Agglomération, la donne varie légèrement. A l'Aquabulle, fréquenté principalement par un public familial, le pic d'activité se situe autour de 14h, dès l'accueil du public. A Saint-Nicolas en revanche, l'activité est plus intense entre 15h et 17h, en raison de regroupement de jeunes plus ou moins enclin à respecter les règles. 85% des médiations opérées concernent des jeunes de moins de 18 ans.

# ENERGIE



511 accompagnements réalisés dans le cadre de nos Permanences Solidarité Energie



300 locataires Sarthe Habitat sensibilisés à la consommation d'énergie au sein de leur logement



6774 clients EDF accompagnés dans le cadre de leurs factures impayées

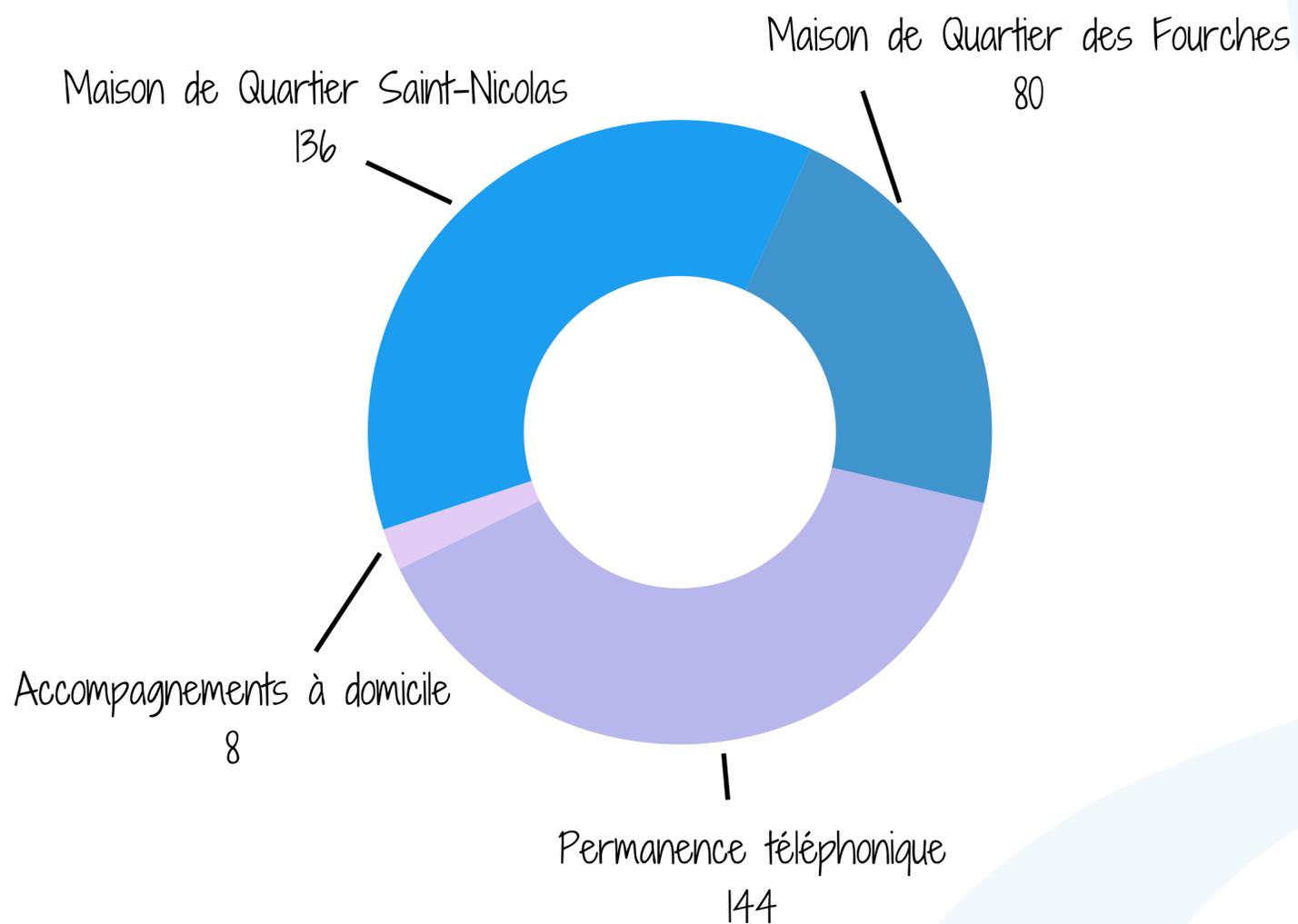


92 animations réalisées via nos appartements pédagogiques itinérants sur 3 départements

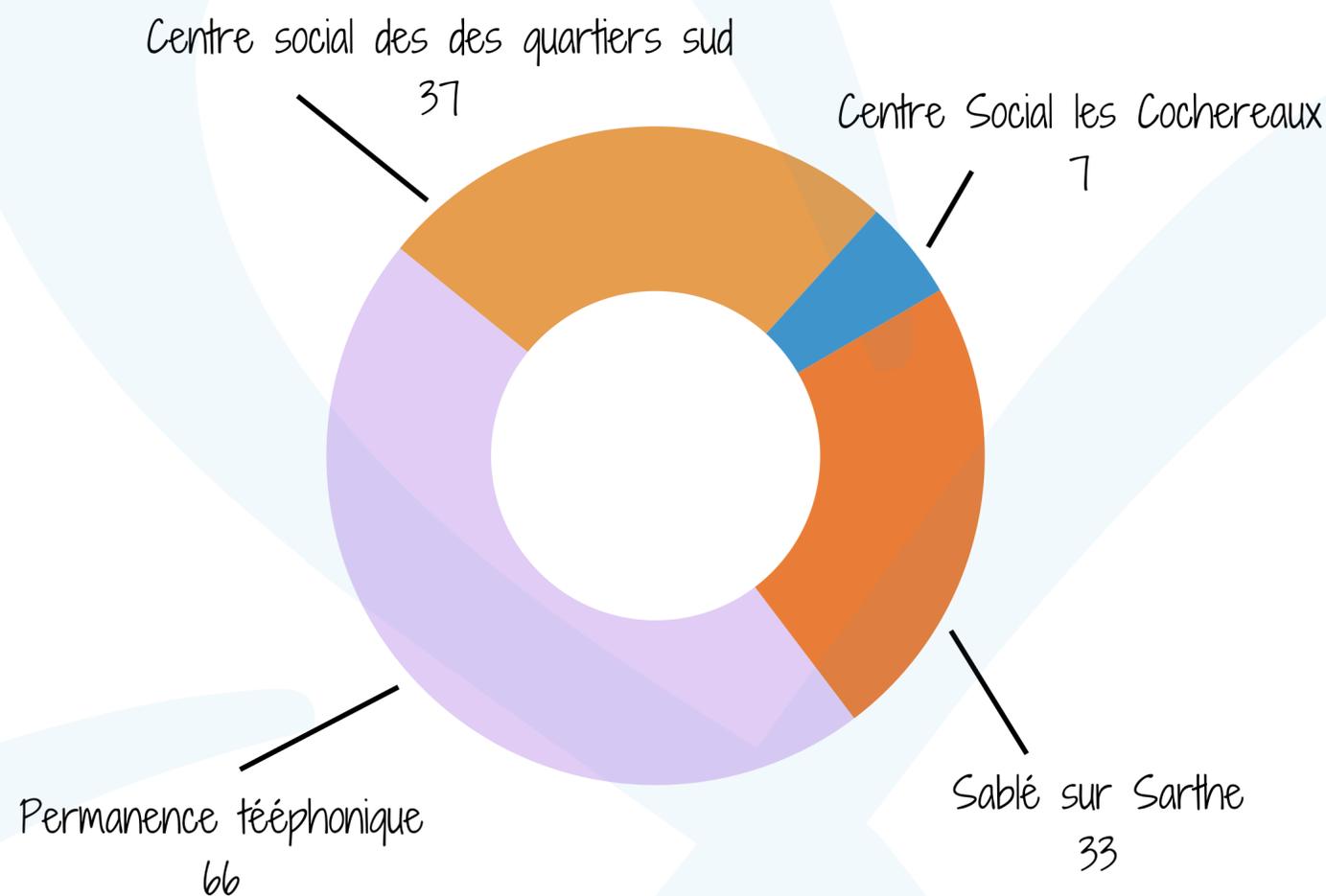


511 Sarthois et Mayennais nous ont sollicité dans le cadre de nos Permanences solidarité Energie en 2024, dont 368 en Mayenne et 143 en Sarthe. Malgré la création en cours d'année d'une nouvelle permanence à Sablé sur Sarthe, ce chiffre est sensiblement le même qu'en 2023. Les pics de sollicitation ont été les mois d'avril (campagne de diffusion du chèque énergie) et décembre (période des réclamations de chèque énergie).

Répartition par Permanences des sollicitations en Mayenne



Répartition par Permanences des sollicitations en Sarthe



Les Permanences Solidarité Energie, gratuites et sans rendez-vous, permet aux ménages de bénéficier d'un accompagnement pour toute question liée à leur contrat d'énergie et/ou à la consommation d'énergie au sein de leur logement. Bien qu'orientés par les travailleurs sociaux et bailleurs sociaux, près de 45% des ménages ont eu écho de nos services via le bouche à oreille.

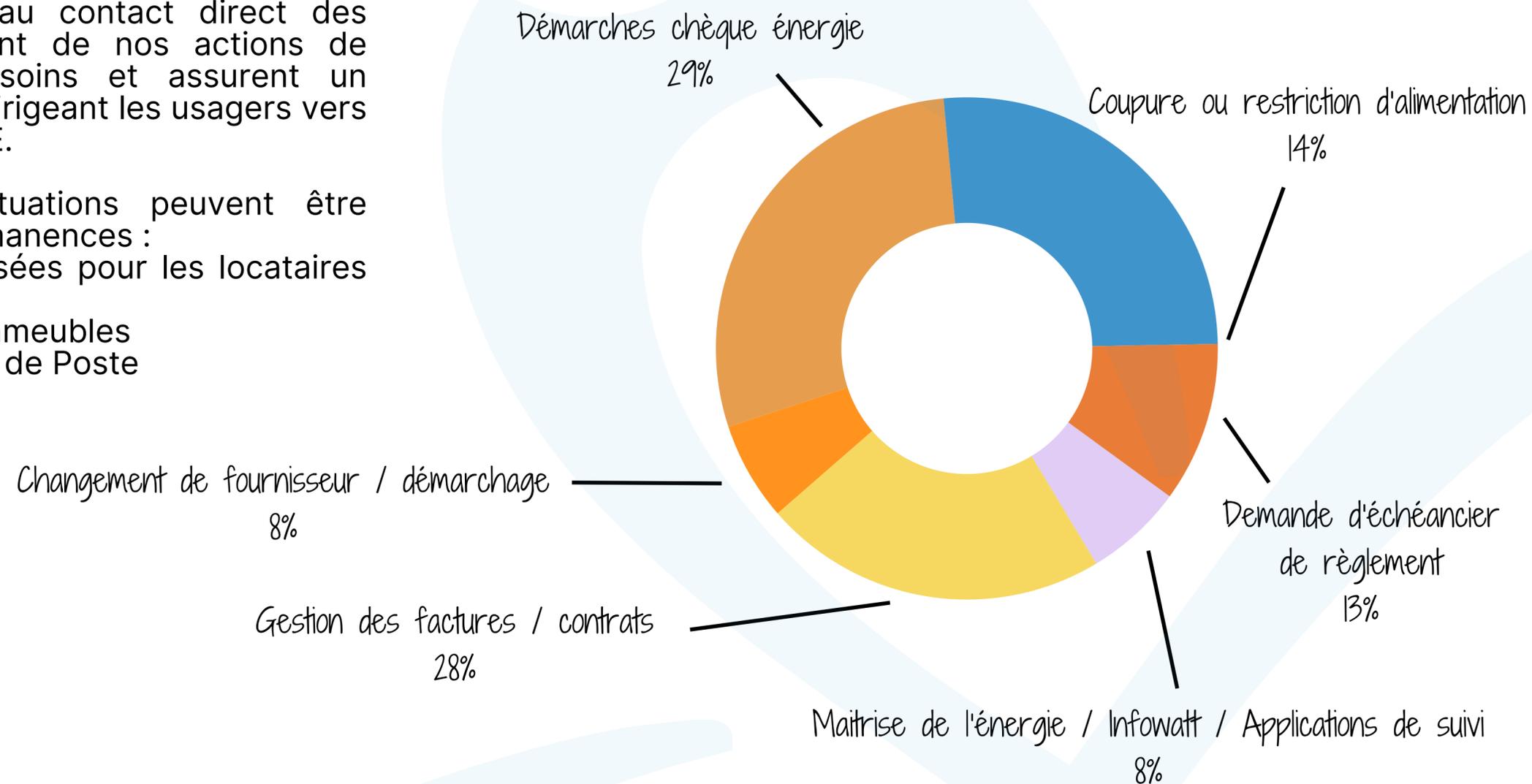
Les orientations internes jouent également un rôle clé, représentant 25% des sollicitations.

Les équipes de médiation, au contact direct des habitants lors du déploiement de nos actions de proximité, détectent les besoins et assurent un accompagnement adapté en dirigeant les usagers vers les médiateurs animant les PSE.

Parfois même, certaines situations peuvent être traitées en dehors de ces permanences :

- lors de veilles sociales réalisées pour les locataires des bailleurs partenaires
- lors d'animations en pied d'immeubles
- lors de présences en bureaux de Poste
- etc...

Répartition par thématiques des accompagnements réalisés en PSE

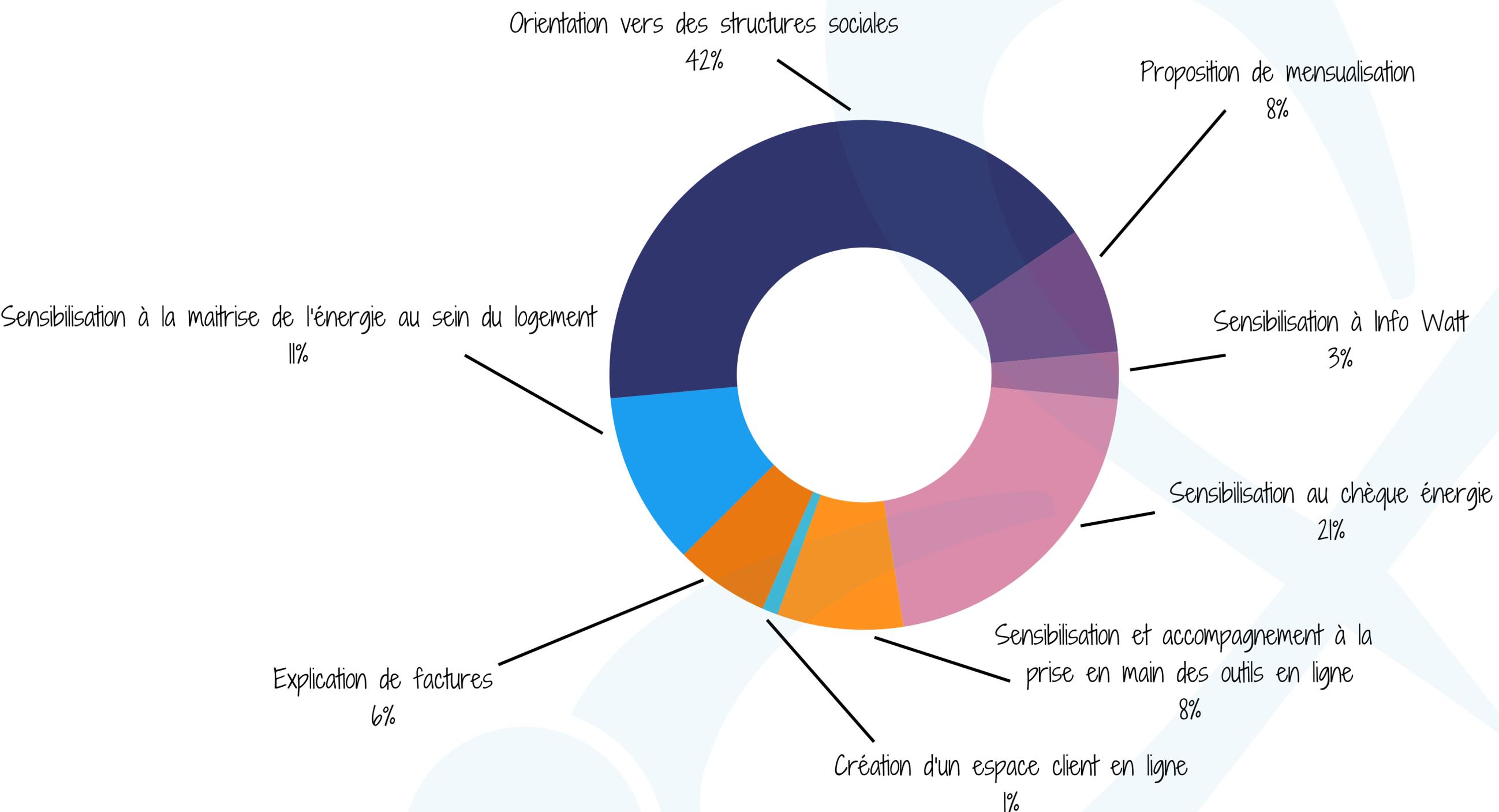


Quotidiennement équipés d'outils numériques, nos équipes peuvent répondre à une sollicitation de manière très réactive, même si le mieux reste une orientation vers une PSE qui permet :

- de poser le cadre de l'accompagnement proposé
- de la confidentialité
- de responsabiliser l'utilisateur si besoin
- de prendre le temps de "faire avec" et non "à la place de"

Outre les Permanences Solidarité Energie, nos équipes ont également pris en charge 6774 dossiers de clients EDF en situation d'impayés de factures. 62% de ces dossiers concernent des habitants de la Sarthe, contre 38% pour la Mayenne.

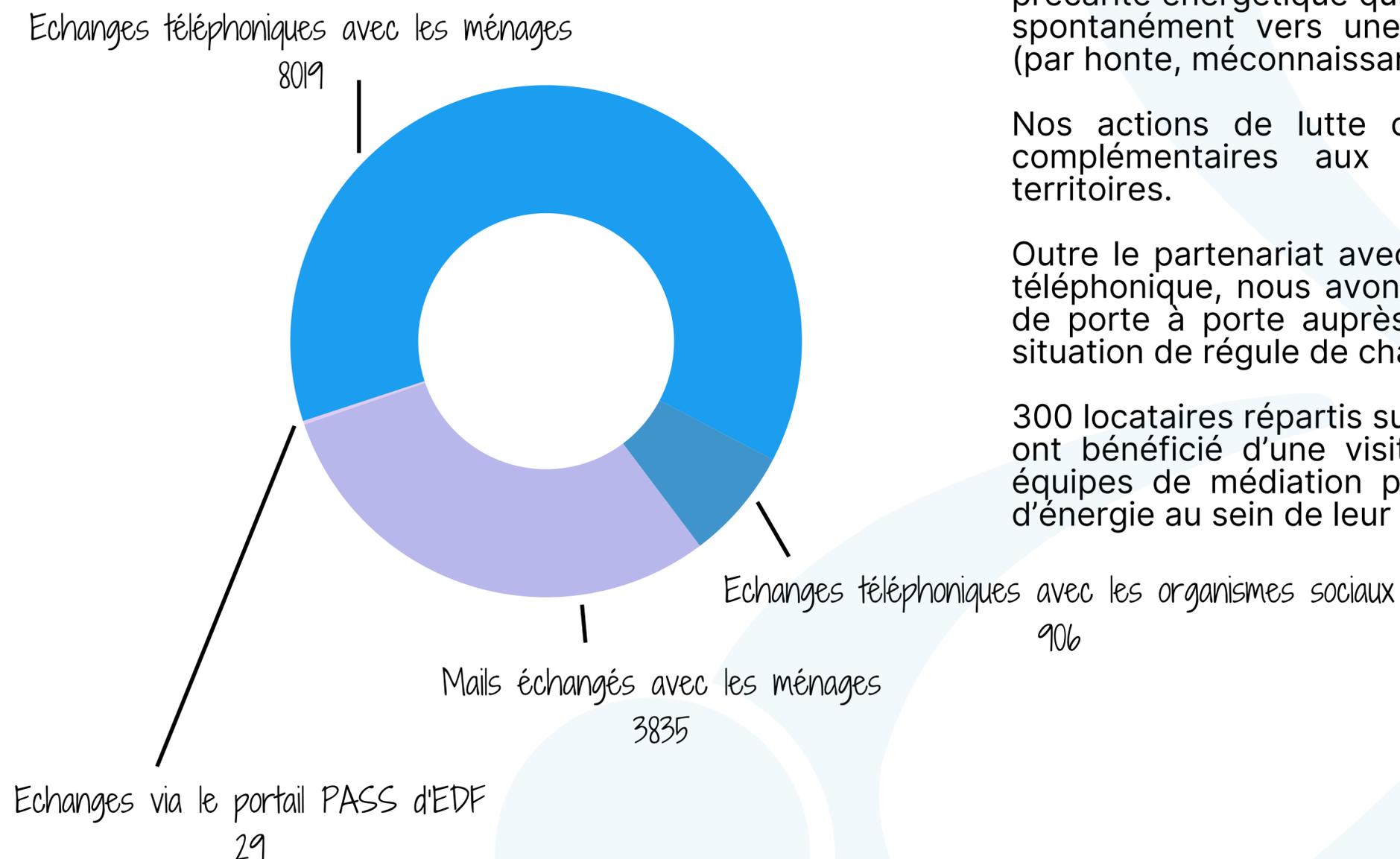
L'enjeu principal des équipes de médiation est de comprendre comment le ménage concerné a pu se retrouver en situation d'impayés de factures. Là, leur écoute et analyse fine de la situation leur permet d'orienter le ménage vers une structure sociale (antenne solidarité, CCAS etc...), de sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et/ou aux outils existants (espaces clients grâce aux compteurs communicants par exemple), d'inviter le ménage à l'une de nos PSE ou animation et enfin, proposer une mensualisation adaptée aux capacités financières du ménage.



L'enjeu principal des équipes de médiation est de comprendre comment le ménage concerné a pu se retrouver en situation d'impayés de factures. Là, leur écoute et analyse fine de la situation leur permet d'orienter le ménage vers une structure sociale (antenne solidarité, CCAS etc...), de sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et/ou aux outils existants (espaces clients grâce aux compteurs communicants par exemple), d'inviter le ménage à l'une de nos PSE ou animation et enfin, proposer une mensualisation adaptée aux capacités financières du ménage.

Pour mener à bien ces échanges avec les ménages en situation de précarité, nos équipes de médiation ont effectué 12789 prises de contact, sous différentes formes.

### Répartition des contacts réalisés pour optimiser l'accompagnement des ménages



Au-delà de réaliser un premier contact avec les clients EDF en situation d'impayés de factures, la proactivité des équipes de médiation permet de repérer des ménages en situation de précarité énergétique qui ne se seraient pas forcément orientés spontanément vers une structure pouvant les accompagner (par honte, méconnaissance ou autre).

Nos actions de lutte contre la précarité énergétique sont complémentaires aux dispositifs déjà déployés sur les territoires.

Outre le partenariat avec EDF permettant un premier échange téléphonique, nous avons mené en 2024 une vaste campagne de porte à porte auprès des locataires de Sarthe Habitat en situation de régule de charges positive.

300 locataires répartis sur une dizaine de communes Sarthoises ont bénéficié d'une visite gratuite et non obligatoire de nos équipes de médiation pour mieux maîtriser la consommation d'énergie au sein de leur logement.



Au total, ce sont 142 ménages qui ont été accompagnés individuellement à l'optimisation de la consommation d'énergie au sein de leur logement.

Ces échanges ont également permis de mieux expliquer le marché de l'énergie aux ménages et ainsi leur donner plus d'éléments pour devenir autonome dans le choix de leur fournisseur, le type de contrat à souscrire et comprendre sa facture d'énergie.

A noter que :

18% des locataires sensibilisés souhaitent bénéficier d'un accompagnement à plus long terme. Ceux-ci seront donc recontactés 3 mois après la visite initiale, puis bénéficieront d'une seconde visite à domicile afin d'évaluer leurs efforts.

66% des locataires rencontrés ne suivent pas leur consommation en eau.

50% des ménages estiment que leurs charges sont trop élevées par rapport au budget familial.

38 locataires ont évoqué être intéressé par une animation en pied d'immeuble sur les économies d'énergie et d'eau.

54 kits énergie ont été distribués gratuitement, notamment des sabliers de douche pour sensibiliser les enfants.

En complément, 8 permanences (à Coulaines, Le Mans, Allonnes, La Flèche, Sablé sur Sarthe et La Ferté Bernard) ont permis d'accompagner 90 locataires à comprendre leur règle de charges et les sensibiliser à la maîtrise de l'énergie.

En 2024, notre association s'est doté d'un nouvel outil en collaboration avec EDF et le Réseau National Pimms Médiation : Mon Appart Eco Malin. Destiné à proposer des animations de sensibilisation aux économies d'énergie sur le département de la Sarthe.

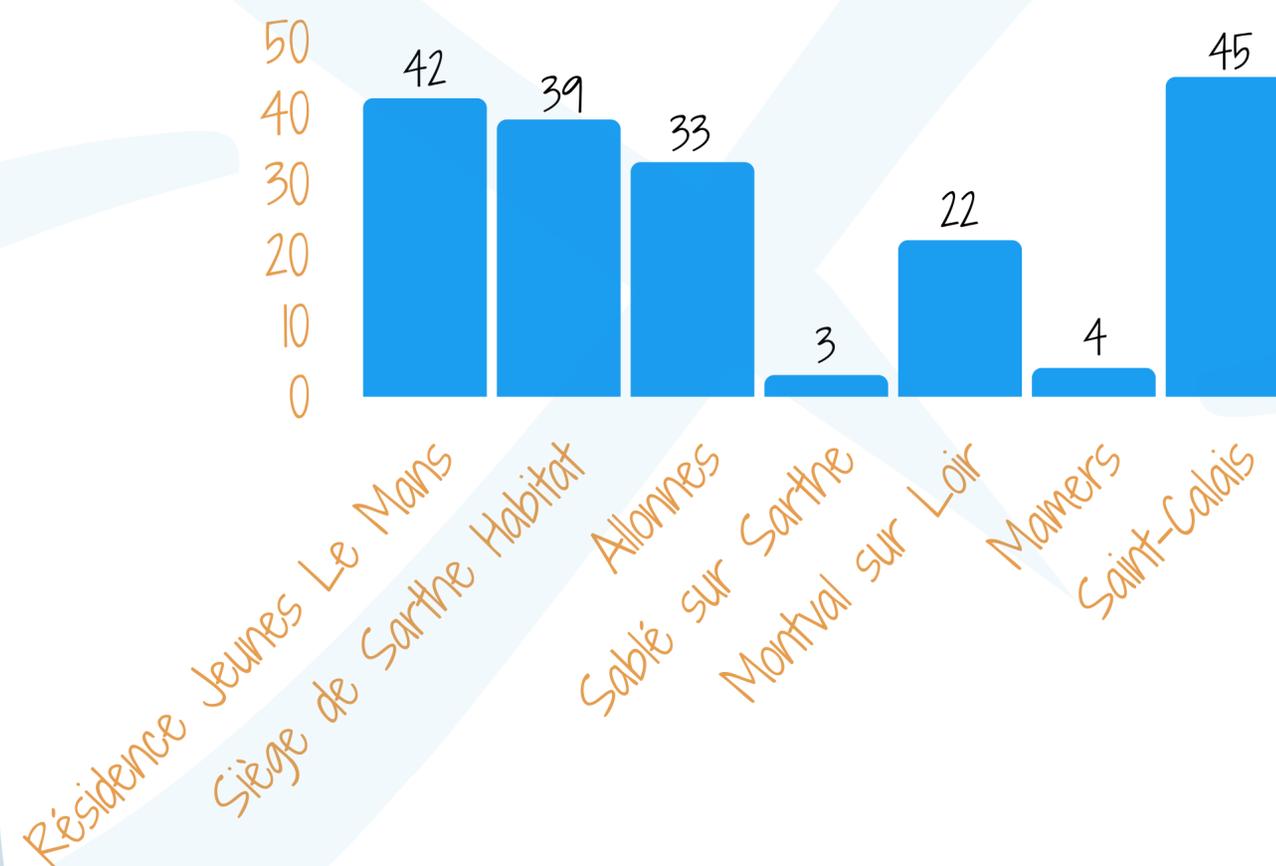
Sur le dernier trimestre, 7 animations ont été menées et ont permis de sensibiliser 149 habitants et 39 professionnels de l'action sociale. Grâce aux animations, 26 situations préoccupantes ont été détectées et les personnes concernées ont été orientées vers des travailleurs sociaux.

Les actions menées dans le cadre du déploiement de Mon Appart' Éco Malin en Sarthe ont permis de sensibiliser un large public aux écogestes et aux solutions d'accompagnement disponibles. L'implication des partenaires locaux (EDF, Conseil Départemental de la Sarthe, les bailleurs sociaux (principalement Sarthe Habitat), les CCAS et centres sociaux locaux) a été essentielle pour maximiser l'impact de ces initiatives.

Enfin, en partenariat avec le Pimms Médiation des Yvelines, 2 animations ont exceptionnellement été menées à Poissy et Les Clayes-sous-bois. 5 habitants ont été orientés vers une structure sociale pour bénéficier d'un accompagnement à plus long terme.

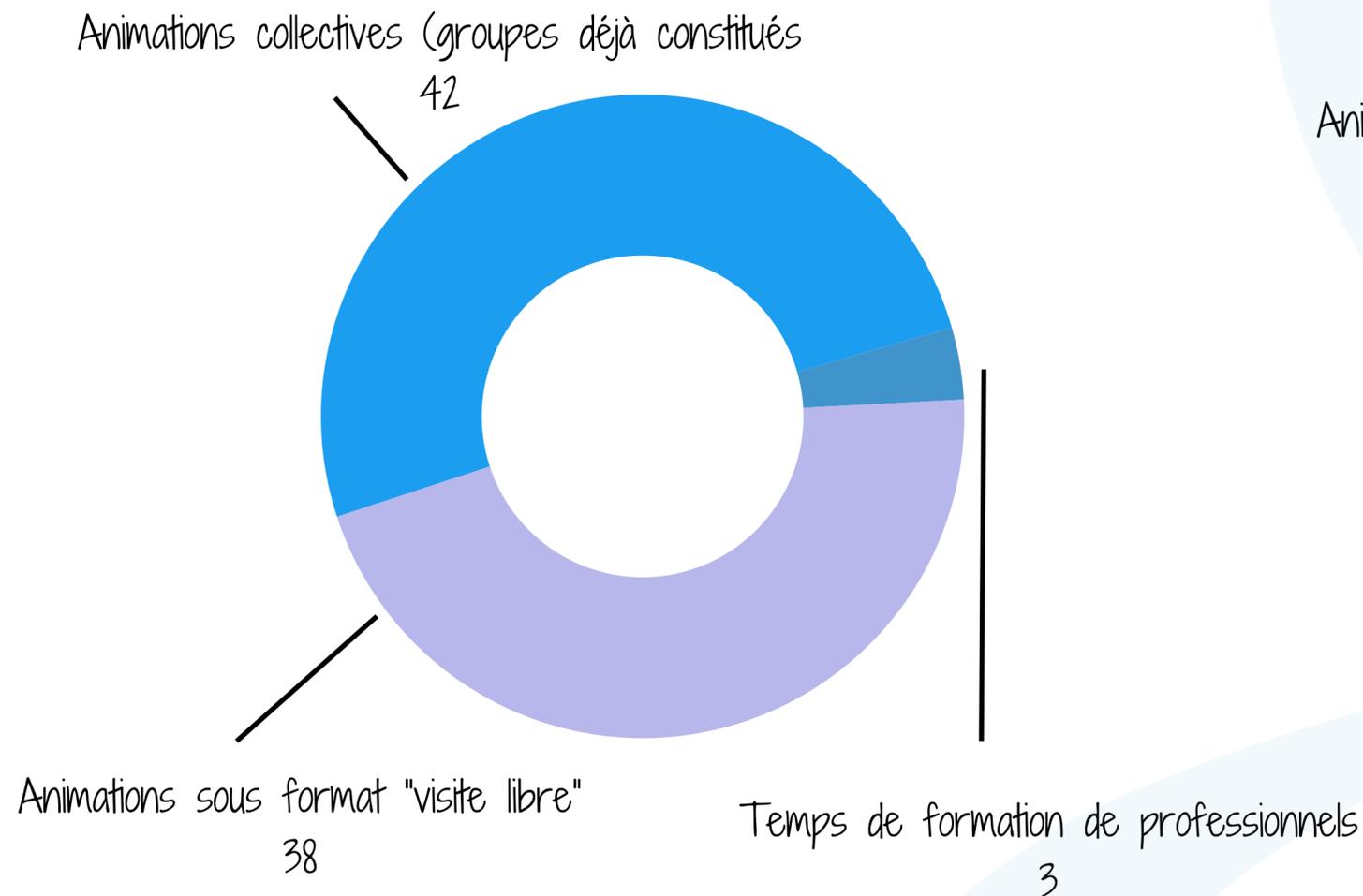


Nombre d'habitants rencontrés en Sarthe par lieux d'animation



En Mayenne, c'est l'appartement pédagogique Espac'Eco qui permet de proposer des animations dédiées aux économies d'énergie depuis près de 10 ans. En 2024, 1115 Mayennais (dont 39 bénéficiaires du RSA) ont été sensibilisés à la consommation d'énergie, grâce notamment au concours de 42 structures partenaires mobilisées pour l'organisation de nos animations.

### Répartition des actions réalisées par l'Espac'Eco



### Répartition par type d'animation des Mayennais sensibilisés



Les animations sont adaptées aux besoins de chacun des publics rencontrés :

**FAMILLES** : priorité accordée aux ménages en situations de précarité énergétique avec conseils autour de gestes simples, pour dédramatiser tout en favorisant un intérêt.

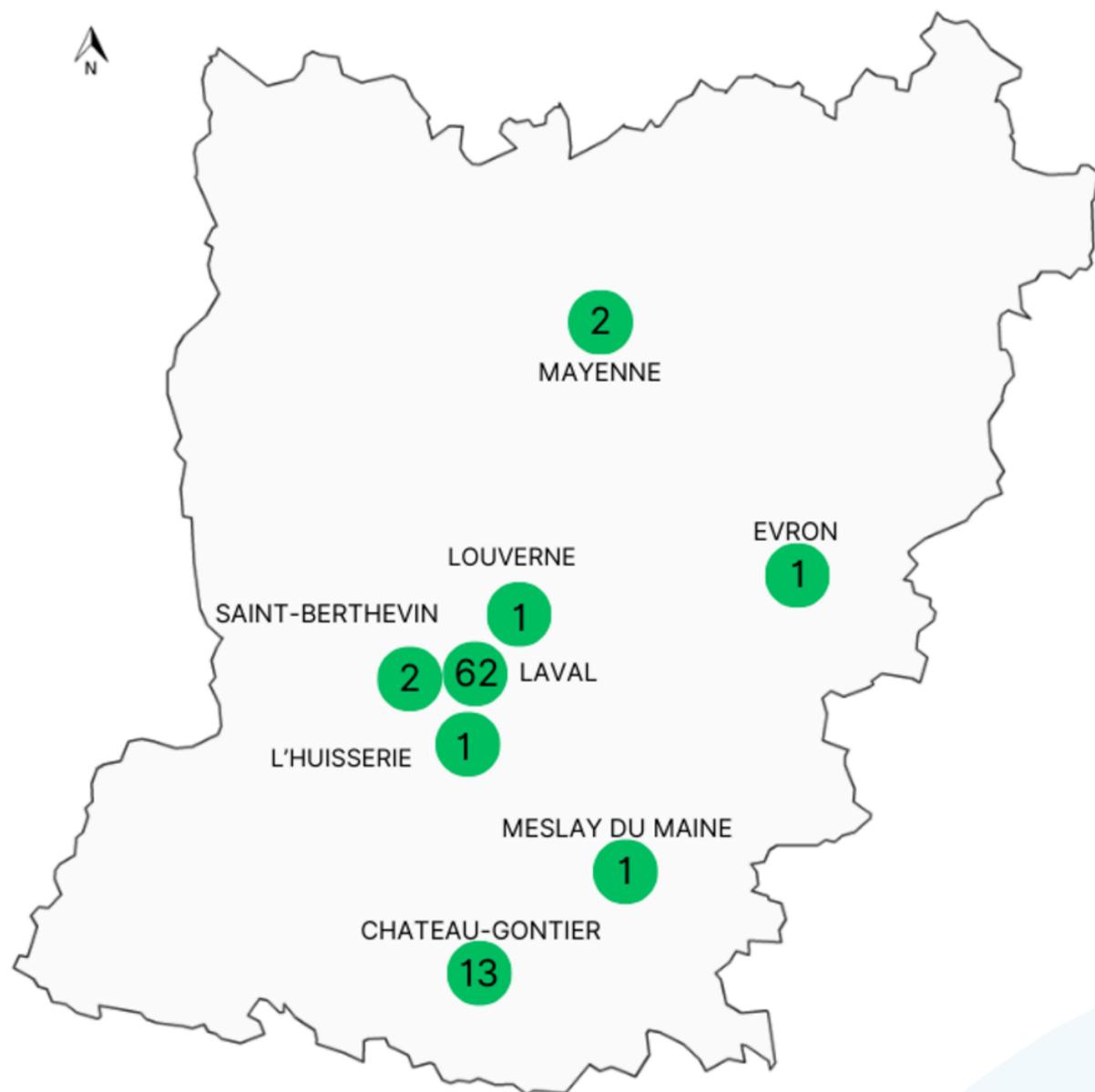
**SENIORS** : conseils adaptés à leurs besoins spécifiques, notamment sur la qualité de l'air et le confort thermique.

**JEUNES ACTIFS** : sensibilisations aux premiers équipements énergétiques.

**PUBLICS FRAGILES** : accompagnement renforcé pour l'accès aux droits et l'optimisation des contrats d'énergie avec une orientation vers les antennes solidarité du conseil départemental ou les CCAS.

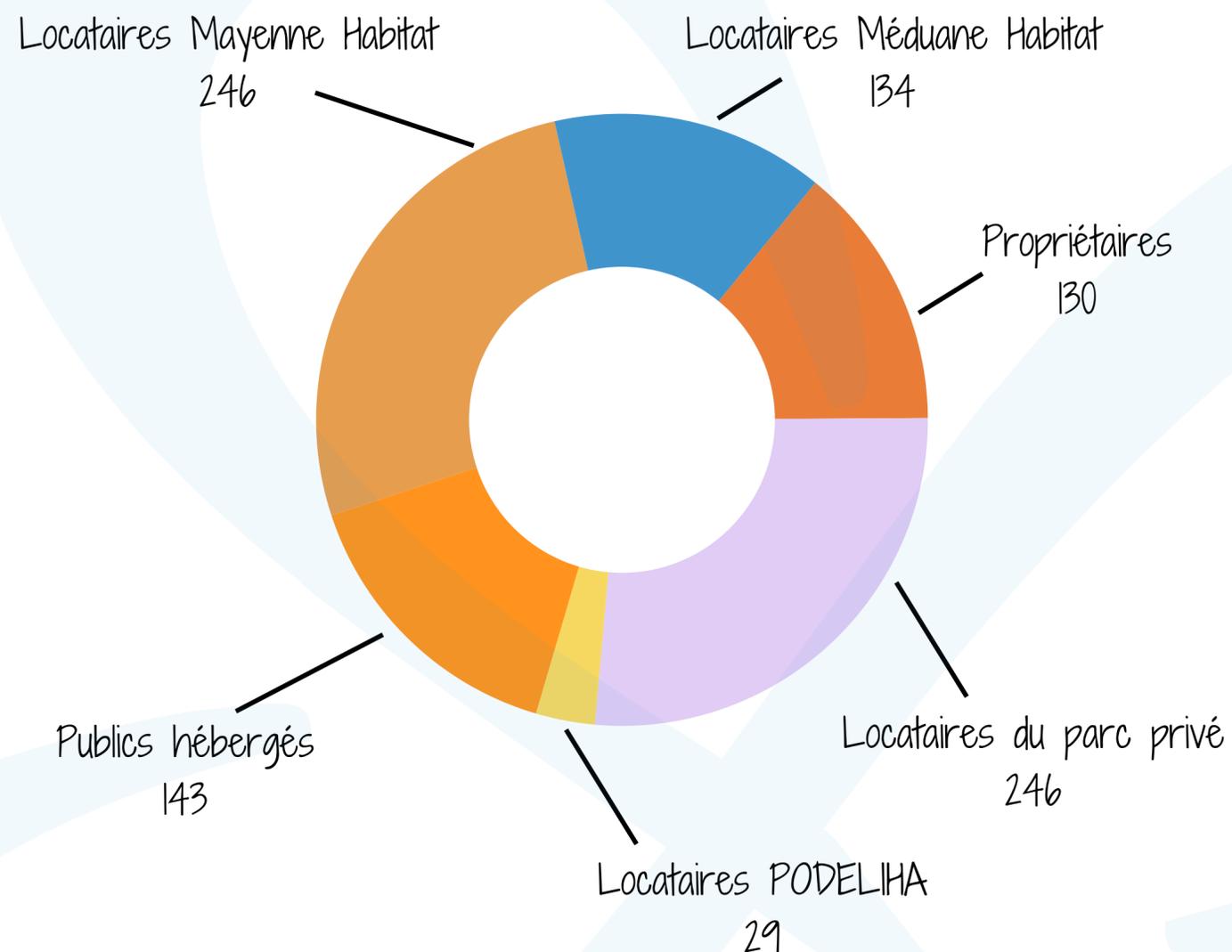
A noter que la majorité des publics sensibilisés ont entre 25 et 65 ans.

## Répartition géographique des animations réalisées



En 2024, nous avons, avec l'ensemble des partenaires du projet, privilégié des animations en pied d'immeubles, notamment au coeur des quartiers prioritaires.

## Répartition par profil occupant des habitants sensibilisés

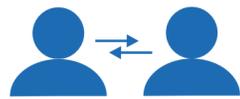


10 ménages (tous locataires) sont accompagnés sur du plus long terme afin d'évaluer l'impact des écogestes et de nos conseils dispensés sur leur facturation. Depuis, 3 d'entre eux ont réadapté leur contrat d'énergie à leur besoin réel, 8 ont été accompagnés dans la création d'un espace client pour suivre leurs consommations (4 suivent désormais leurs consommations quotidiennement), 3 ont entrepris de petits travaux dans leur logement (changement d'un flexible, réparation d'une fuite sanitaire) et 6 sont désormais suivis par un travailleur social.

# BANCAIRE ET POSTAL



1655 heures de médiation dans 8 bureaux de Poste



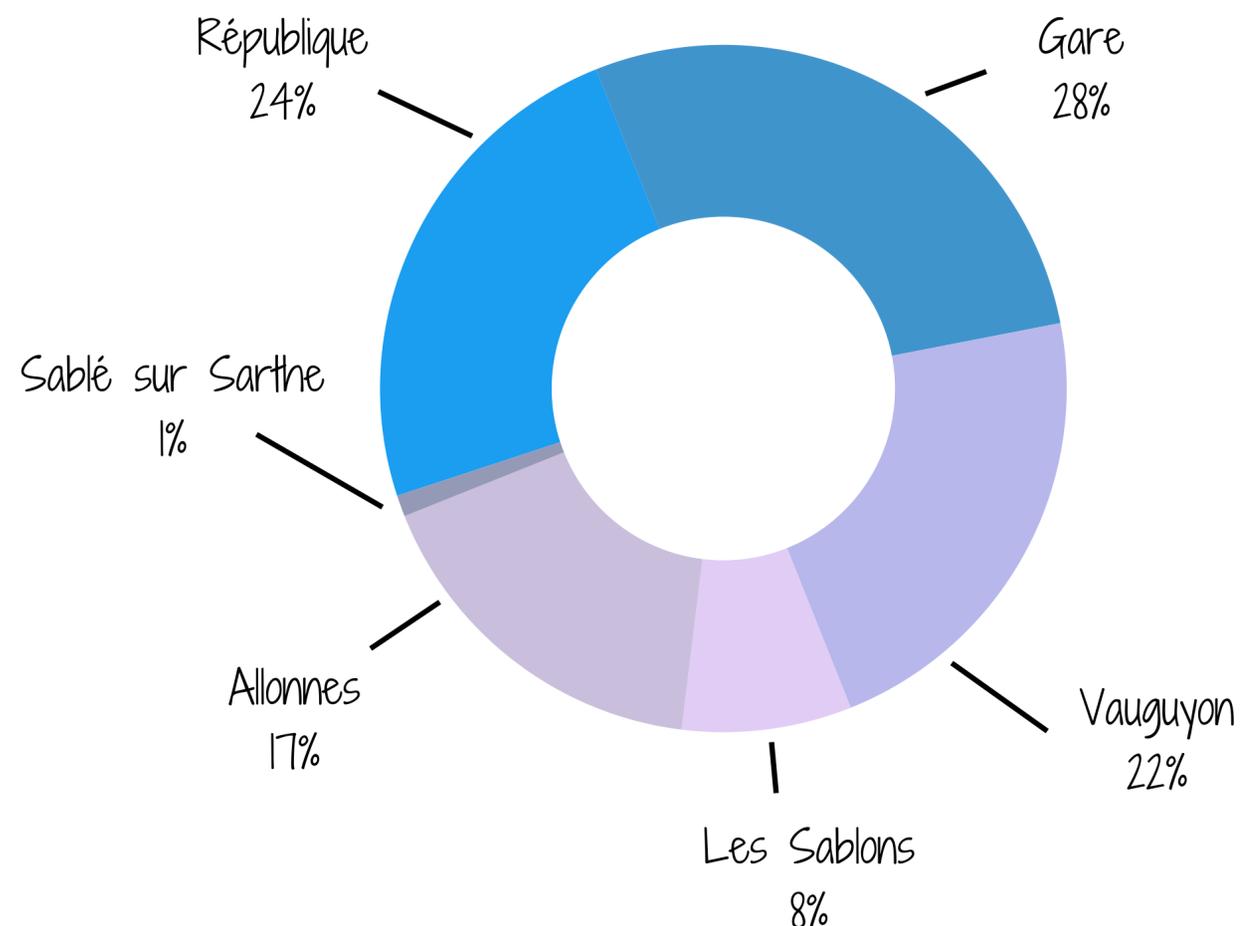
12075 usagers accompagnés dans leurs démarches et/ou orientés vers les guichets



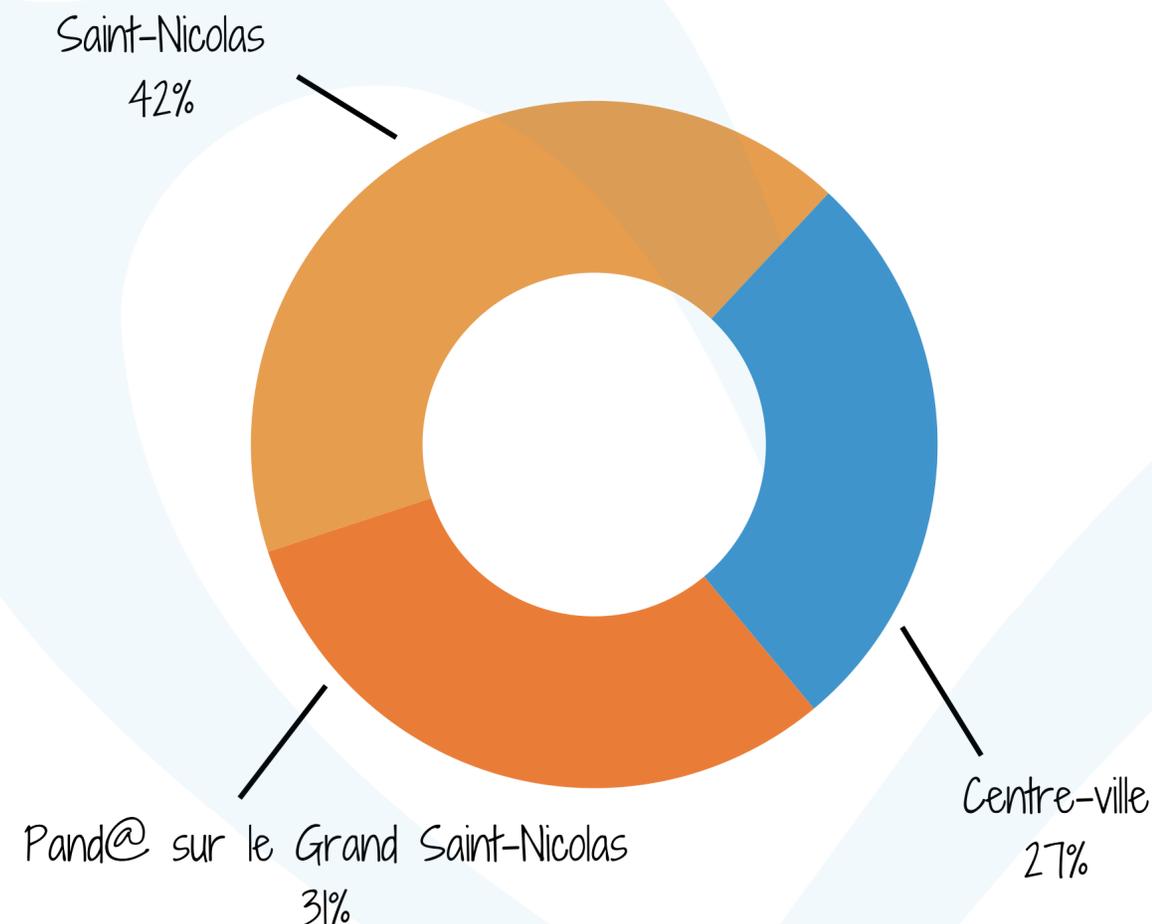
101 usagers accompagnés à l'utilisation de l'application La Banque Postale



Répartition par bureaux de Poste en Sarthe du temps de présence des équipes de médiation



Répartition par bureaux de Poste en Mayenne du temps de présence des équipes de médiation



Nos équipes ont accompagné 12075 usagers lors de leurs actions bancaires et postales en Bureaux de Poste ou à proximité (avec notamment notre triporteur Pand@). L'accompagnement des usagers s'est décliné en plusieurs types d'interventions, variant selon les spécificités des territoires.

En Mayenne, les principales sollicitations concernent les opérations bancaires (33% des médiations réalisées), l'orientation vers les guichets (29%) et l'accompagnement à l'utilisation des automates afin de garantir une autonomie progressive des usagers (17%).

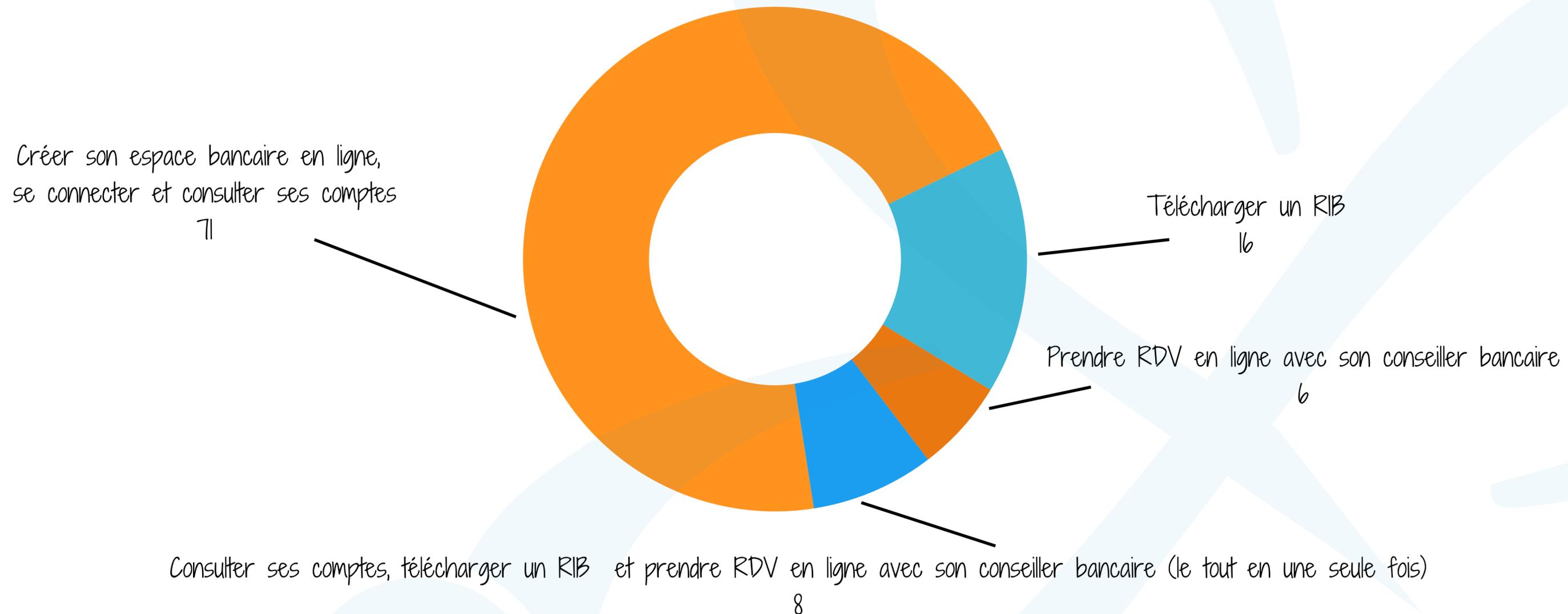
En Sarthe, l'accompagnement à l'utilisation des automates représente la part la plus importante de nos médiations (36%) L'accompagnement au remplissage de documents est important également (20%).

Dans l'ensemble des bureaux de Poste, nos équipes de médiation assurent également la gestion des conflits et contribuent à la sérénité des usagers.

Aussi, nos équipes ont joué un rôle clé dans l'accompagnement des usagers dans leur transition vers les services bancaires en ligne.

Les résultats montrent une forte demande pour des services tels que la création d'espaces bancaires et la consultation de comptes. Ces actions ont non seulement amélioré l'autonomie des usagers, mais ont également renforcé leur confiance dans l'utilisation des outils numériques proposés par La Banque Poste.

De nombreux usagers connaissaient l'application La Banque Postale, mais n'en optimisaient pas du tout son utilisation. Nous avons donc accompagné les utilisateurs à une meilleur utilisation de l'outil :

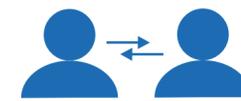




## NUMERIQUE



2786 accompagnements et sensibilisations aux usages numériques réalisés



92 accompagnements individuels dont 83 directement au domicile des usagers



20% des accompagnements réalisés concernent le public sénior

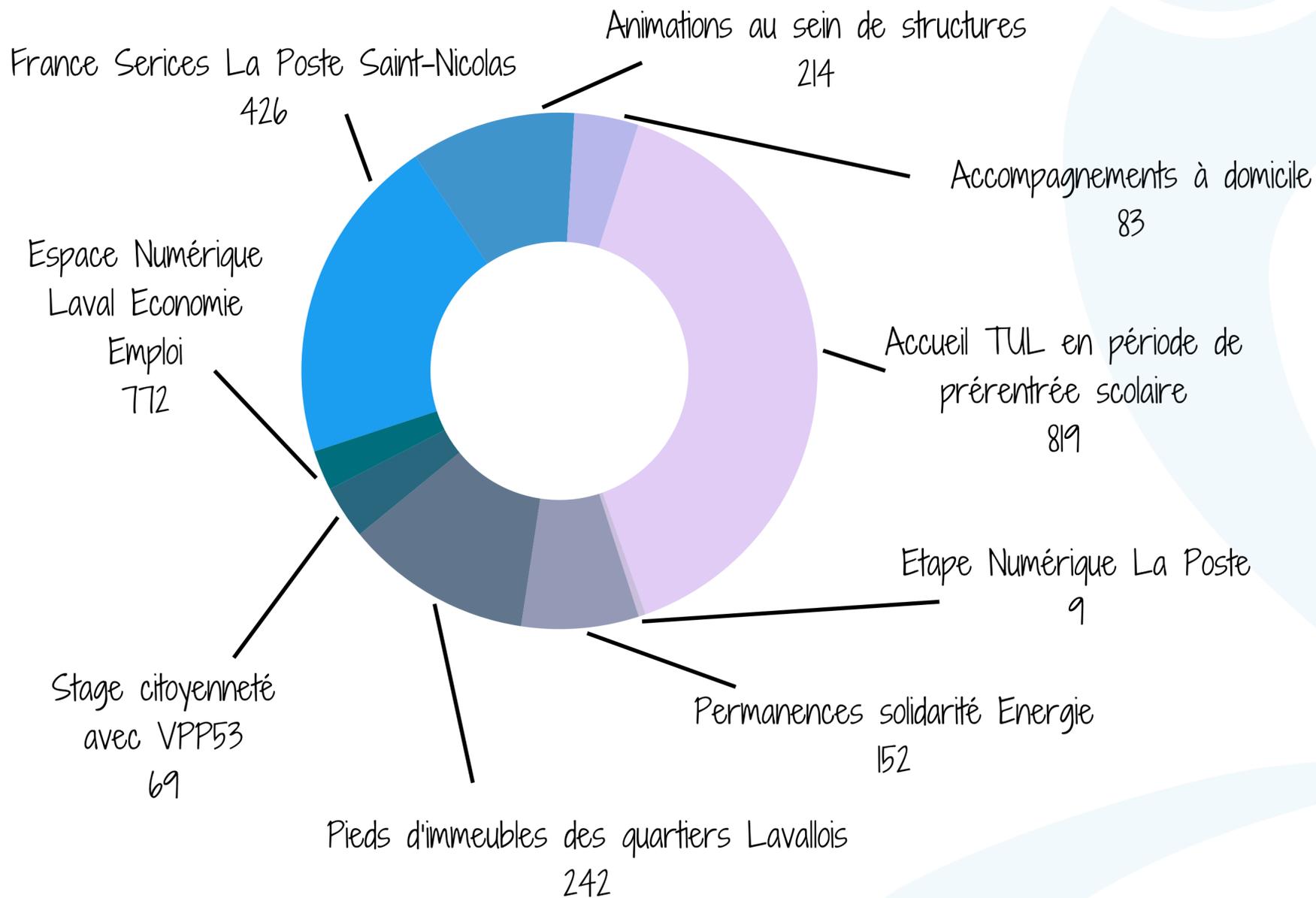


1 poste de Conseiller Numérique pérennisé



Un dispositif Pand@ innovant sur les territoires

## Source des médiations numériques réalisées



C'est sur la période estivale que nos équipes ont sensibilisé de nombreux habitants de Laval Agglomération au renouvellement dématérialisé de leur abonnement de transport, et notamment pour les transports scolaires.

En complémentarité des équipes des Transports Urbains Lavallois, nous avons fluidifié l'accès à l'accueil TUL en accompagnant les usagers aux démarches dématérialisées.

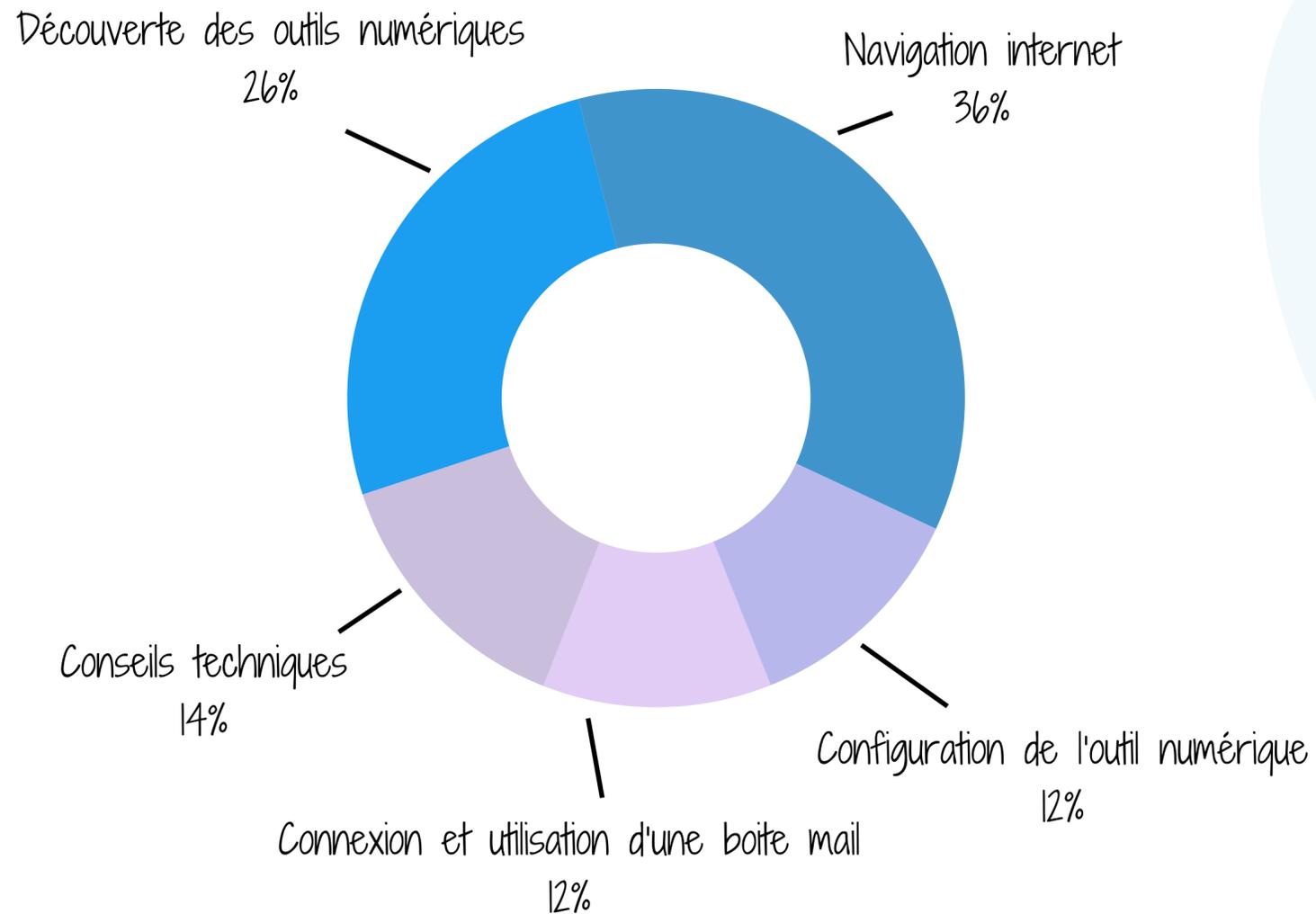
Aussi via notre triporteur Pand@ (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives), de nombreux accompagnements ont été réalisés en pied d'immeubles ainsi que lors de notre permanence hebdomadaire au bureau France Services La Poste Saint-Nicolas.

Le numérique est indissociable de nos actions régulières de lutte contre la précarité énergétique. Ainsi, des accompagnements ont également été réalisés lors de nos PSE, notamment pour optimiser le suivi en ligne des consommations des ménages.

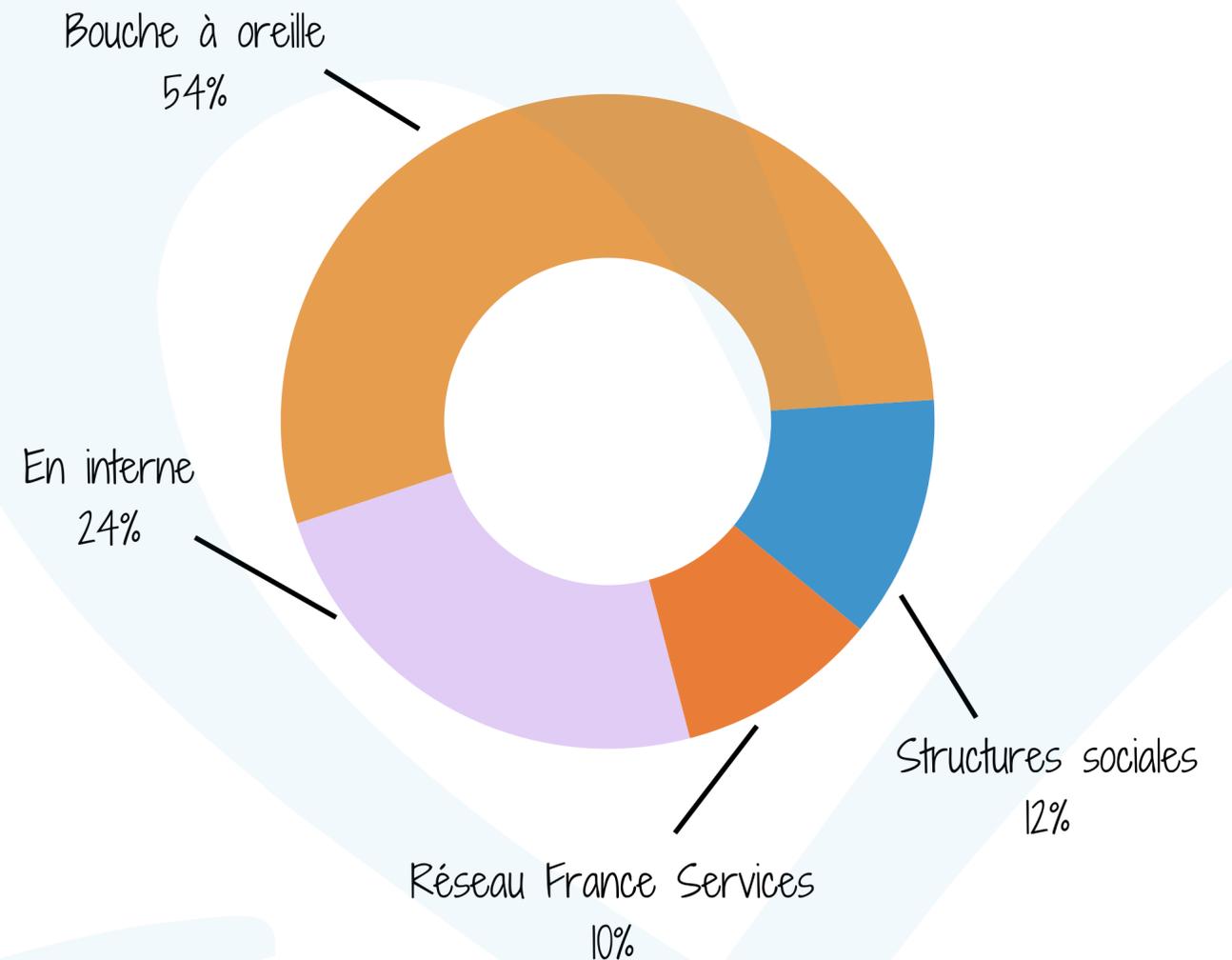
772 usagers du bâtiment Laval Economie Emploi ont été accompagnés dans leurs démarches numériques liées à l'emploi.

83 usagers ont été accompagné directement à leur domicile. Ce service leur permet avant tout de se sentir rassurés pour appréhender une difficulté du quotidien. Cela permet également de mieux s'approprier son propre matériel (ordinateur, tablette ou smartphone, ainsi que l'ensemble des périphériques éventuels : box internet, imprimante etc...)

## Répartition par thématiques des accompagnements réalisés à domicile



## Source d'orientation des rendez-vous à domicile



Avant-gardistes dans la mise en œuvre d'actions de médiation numérique à domicile, nos équipes parviennent à trouver le juste milieu entre accompagnements individualisés et orientations vers les structures ressources.

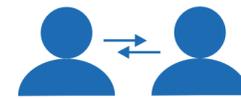
Notre dispositif Pand@ est apprécié des habitants par son agilité et sa complémentarité aux actions déjà menées.



# GESTION DES DECHETS



5427 échanges avec les habitants du territoire sur le sujet de gestion des déchets

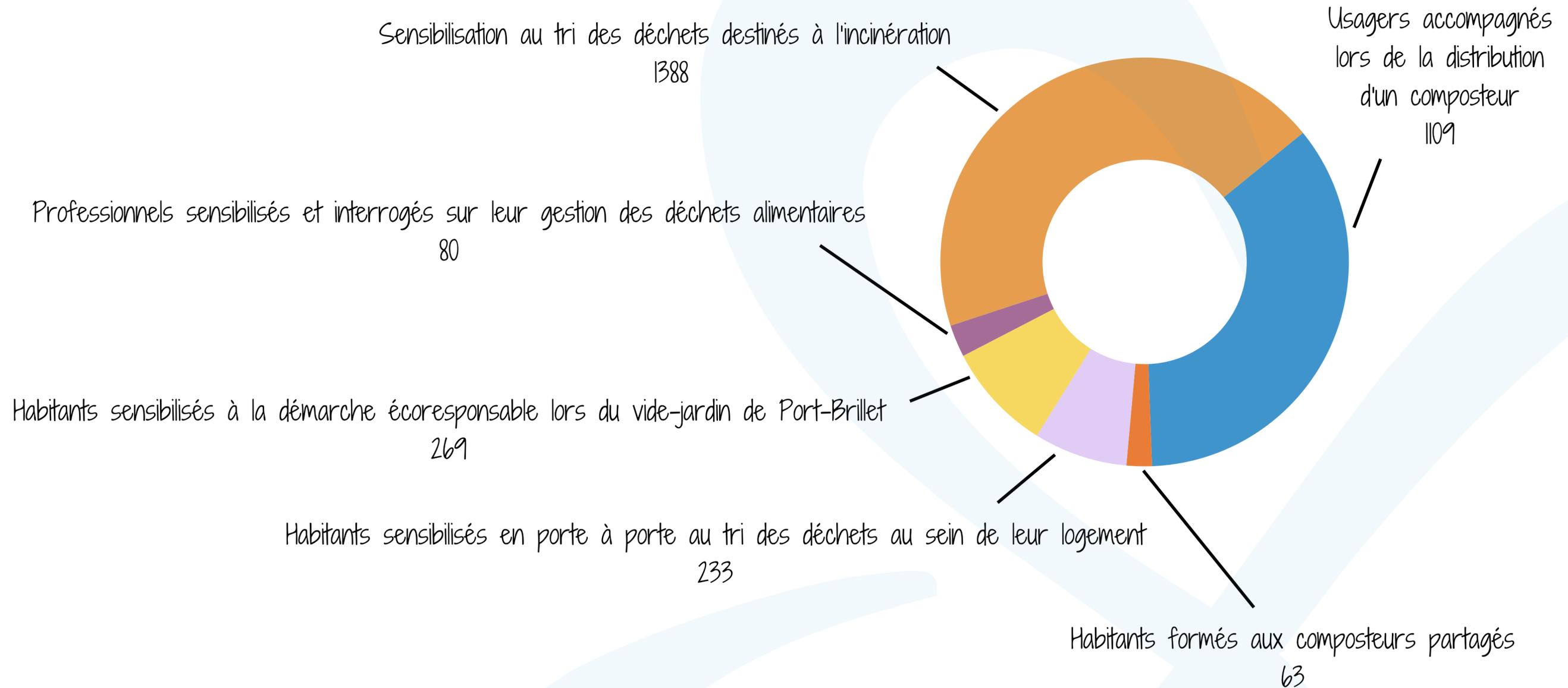


80 professionnels sensibilisés à la gestion de leurs déchets alimentaires



233 habitants de LAval Agglomération sensibilisés via du porte à porte

## Répartition par actions des sensibilisations à la gestion des déchets réalisées

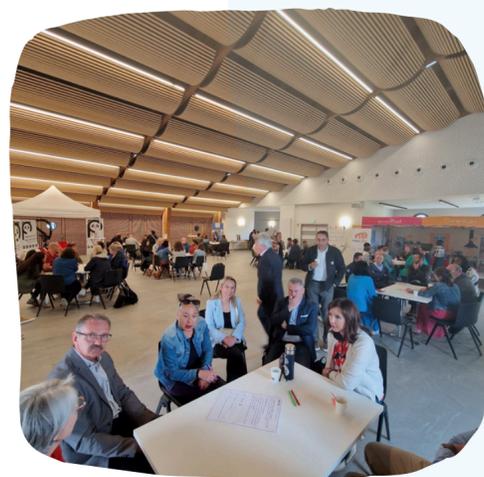


En complément, 7 accompagnements ont été effectués pour guider les utilisateurs sur le site internet de LAVAL Agglomération, afin de leur fournir des ressources et informations supplémentaires. De plus, 37 orientations ont été réalisées vers la benne "Matériauthèque", favorisant ainsi la réutilisation et le recyclage des matériaux.

A noter que parmi les 80 professionnels interrogés, 76% valorisent déjà leurs déchets alimentaires, mais seulement 57% d'entre eux connaissent la réglementation en vigueur les obligeant à valoriser leurs déchets.

## 5 Retour sur notre journée stratégique

Le jeudi 13 juin 2024, vous étiez plus de 70 à vous être mobilisés dans le cadre de notre journée stratégique associée à notre Assemblée Générale Ordinaire. Encore une fois, merci à tous pour votre présence et participation active !



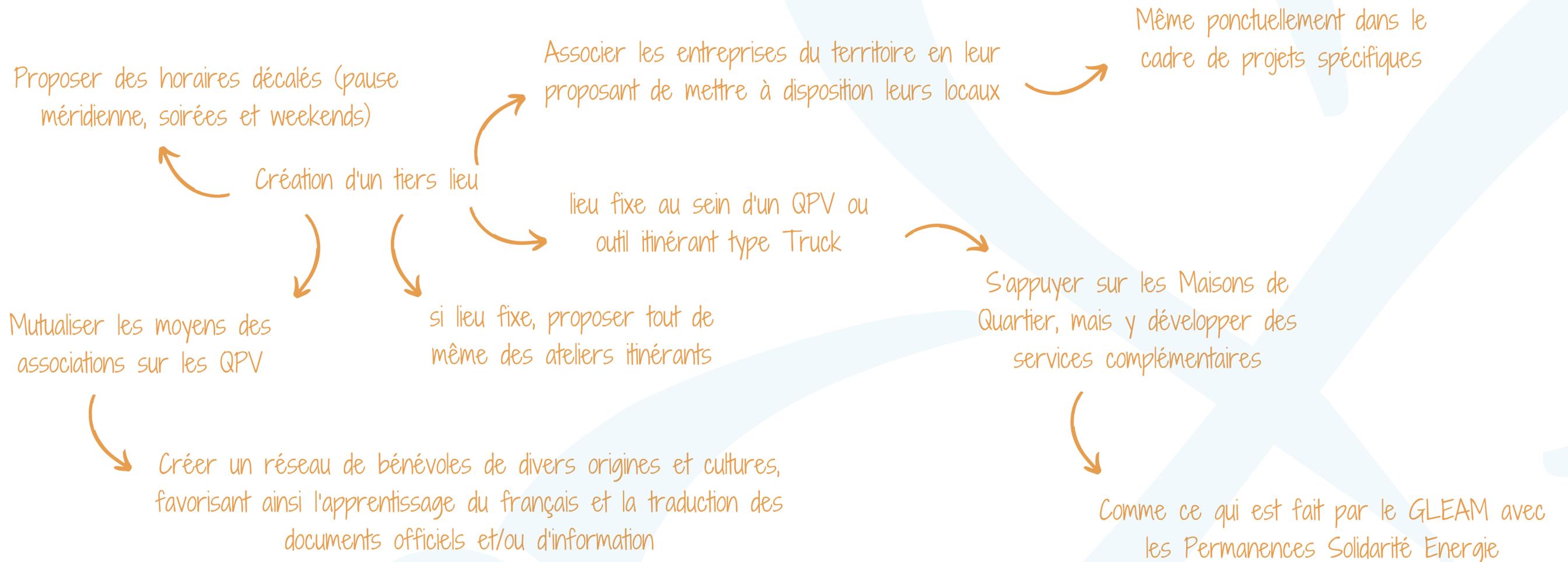
Quelles actions mettre en œuvre ensemble, à travers la médiation sociale, pour faciliter le vivre ensemble, lutter contre la précarité, promouvoir l'autonomie individuelle et accompagner l'inclusion numérique et sociale sur notre territoire ?

Bailleurs sociaux, entreprises (dont certaines délégataires de services publics), associations, collectivités... De nombreuses institutions étaient représentées. A la suite de différents temps de travail, les réflexions des uns et des autres ont donné naissance à plusieurs "chantiers" dans lesquels s'inscrit ou doit s'inscrire la médiation sociale, et plus particulièrement le GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe.

Le chantier ciblé :

## CREATION D'UN LIEU D'ACCUEIL DES HABITANTS

### Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS EN ORGANISANT DES ACTIONS SUR LA PLACE PUBLIQUE

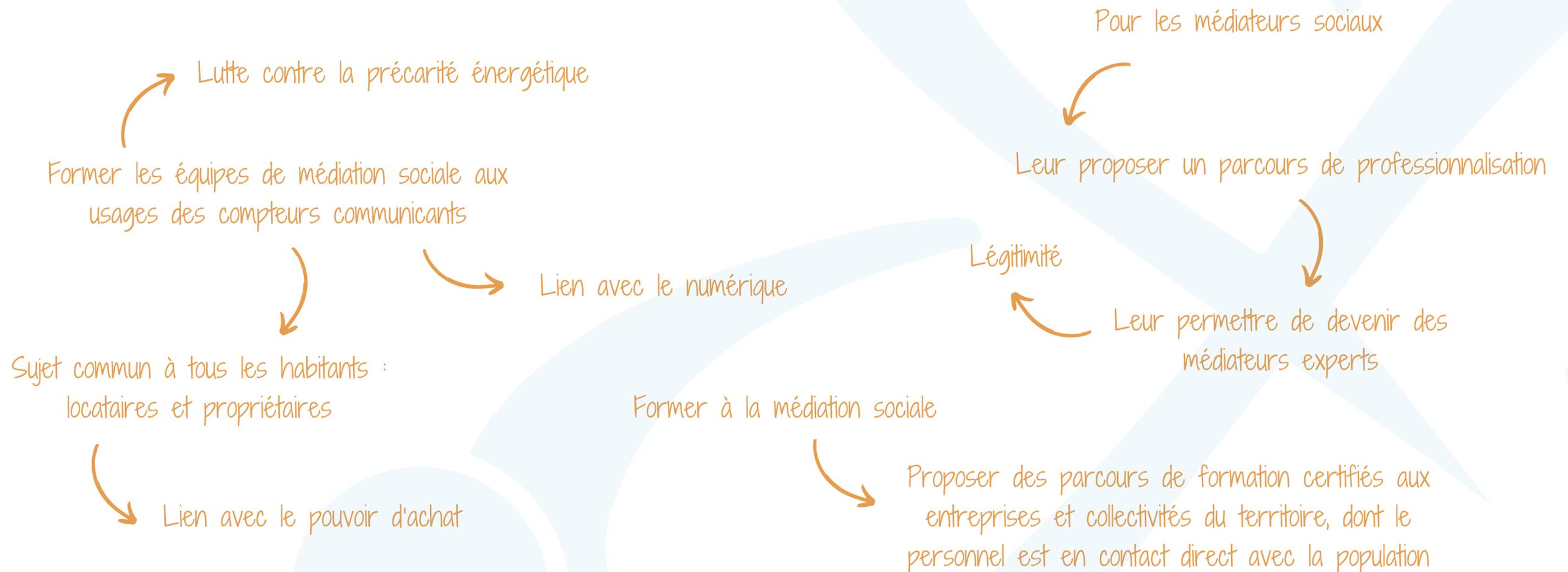
## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# PROFESSIONNALISER LES MEDIATEURS ET FORMER LES ACTEURS A LA MEDIATION SOCIALE EN LIEN AVEC LA DEMARCHE QUALITE

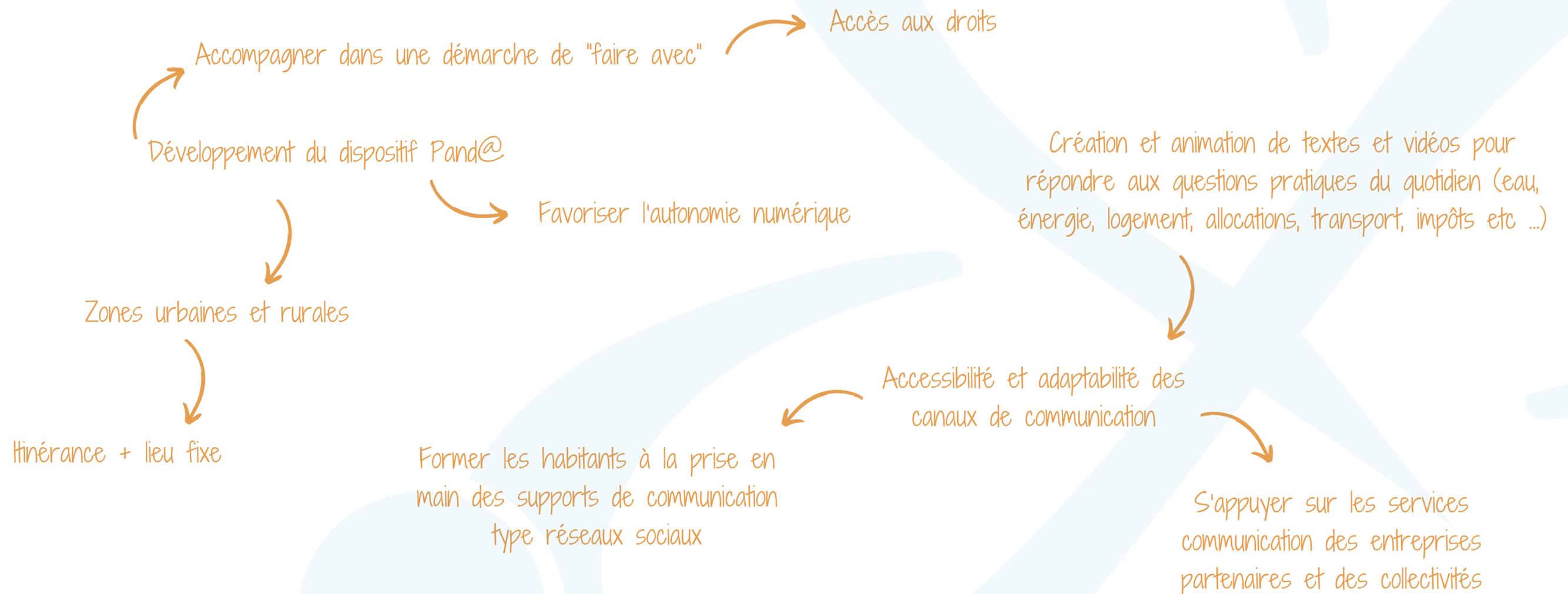
## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# AIDE ET ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES (DEMATERIALIZED)

## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

## PERMETTRE L'INTERGENERATIONNALITE

### Les idées proposées

Créer un lieu (type tiers-lieu) dédié aux échanges entre générations dans les quartiers



Mutualiser avec les actions déjà existantes sur les quartiers en proposant de la complémentarité



Créer un poste de médiateur référent de confiance pour les personnes âgées



Proposer des visites à domicile par un médiateur + un habitant bénévole



Favoriser la prise d'initiative



Rendre accessible une boîte à idées



Viser à moyen terme l'auto gestion de ce lieu

Le chantier ciblé :

# LA MEDIATION SOCIALE COMME DEMARCHE PARTENARIALE AU SPORT ET A LA CULTURE

## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# RENDRE VISIBLE LA MEDIATION SOCIALE

## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# FINANCER LA MEDIATION SOCIALE

## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# LA MOBILISATION DES ENTREPRISES EN FAVEUR DE LA MEDIATION SOCIALE

## Les idées proposées



Le chantier ciblé :

# LA MEDIATION SOCIALE COMME VECTEUR DE SENSIBILISATION AUX VIOLENCES CONJUGALES ET INTRA-FAMILIALES

## Les idées proposées

Former / informer les équipes de médiation au repérage des violences conjugales et intra-familiales

Systemisation de la sensibilisation

Identifier les acteurs relais et ressources

Accompagner les équipes de médiation aux premiers réflexes envers les victimes

Favoriser le recueil de témoignages des victimes

Sensibiliser les forces de l'ordre et de secours à la légitimité des acteurs de la médiation sociale comme "orienteurs" de victimes

Le chantier ciblé :

# LE ROLE DE LA MEDIATION SOCIALE DANS L'ACCES ET LE RETOUR A L'EMPLOI

## Les idées proposées

Cibler les publics dits "invisibles" dans le cadre de nos actions de médiation sociale

Créer un lien social pérenne avec ce public pour l'accompagner vers un retour à l'emploi

Promouvoir l'autonomie numérique pour faciliter la recherche d'emploi

Créer du lien entre les associations, les bailleurs sociaux et autres partenaires acteurs de l'emploi

Les équipes de médiation sont en capacité de repérer les publics en difficulté / précarité car sans emploi

La médiation sociale comme tremplin professionnel

Même en CDI, nos salariés peuvent travailler leur projet professionnel (projet plus ambitieux, sur le plus long terme)

Permettre la professionnalisation des équipes, la montée en compétences via la formation type AFEST

Tremplin professionnel ne rime pas exclusivement avec insertion et emplois aidés

Promotion des emplois pérennes au sein du GLEAM Pimms Médiation Mayenne Sarthe

Plusieurs des actions proposées par les participants à cette journée sont soit déjà portées par l'association, soit en cours d'étude, d'expérimentation ou d'animation. Par exemple :

### Création d'un tiers-lieu:

A Laval, nos locaux actuels ne permettent pas l'accueil du public (manque une accessibilité PMR). Cependant, dans le cadre du programme de rénovation urbaine en cours sur le quartier Saint-Nicolas, notre immeuble sera rénové dans les années à venir. L'accessibilité sera optimisée et nous pourrions aisément imaginer y recevoir du public.

Au Mans, nous sommes actuellement en recherche de locaux pour expérimenter des Permanences de Médiation Sociale et proposer aux habitants des ateliers sur la maîtrise de l'énergie et l'inclusion numérique.

### Proposer des cafés sur l'espace public pour susciter les rencontres :

C'est là tout le sens du déploiement de nos outils Pand@ : des actions de médiation numérique spontanées et conviviales pour avant tout créer du lien social.

### Former nos médiateurs sociaux :

Entamée depuis près de quatre ans, la professionnalisation de nos équipes comprend :

- la formation au tronc commun de la médiation sociale pour tous nos salariés (fonctions supports également)
- la pérennisation de leur contrat de travail (70% de nos effectifs sont désormais en CDI)
- valoriser les compétences de nos médiateurs en interne et en externe
- s'appuyer sur la norme NF X60-600 de la médiation sociale

### Favoriser la création culturelle collaborative :

Pour cela, rendez-vous au 44 rue Victor à Laval courant 2025 !

D'autres chantiers et actions proposés doivent être intégrés à notre projet associatif. Également, certaines propositions doivent être travaillées par la gouvernance de l'association, notamment concernant la place des habitants au sein de l'association (habitants membres du conseil d'administration ? habitants acteurs de la médiation sociale ?) et le schéma économique (dépendance/indépendance vis à vis des aides à l'emploi et subventions publiques et coût horaire).

## 6 Perspectives 2025

La confiance de nos partenaires associée au fruit du travail sérieux de nos équipes engagé depuis quelques années maintenant, nous permet d'aborder 2025 avec ambition :

### Professionnalisation :

- Poursuivre et compléter la formation de nos équipes de médiation et de nos fonctions support (direction, coordinatrices des activités de médiation et assistant administratif),
- Contribuer au rayonnement de l'organisme de formation du Réseau National Pimms Médiation via la mise à disposition d'une formatrice certifiée.

### Reconnaissance :

- Continuer nos engagements à l'échelle nationale pour contribuer à la reconnaissance de la professionnalisation de la médiation sociale, et renforcer notre légitimité sur nos territoires d'intervention : la Mayenne et la Sarthe,
- Promouvoir le rôle essentiel de notre association auprès des élus locaux et institutions :
  - Le GLEAM comme facilitateur du lien social,
  - Le GLEAM comme créateurs d'emplois pérennes.

### Développement :

- Favoriser le déploiement de nouvelles missions de Médiation Sociale en étant à l'écoute des besoins de la population et de nos partenaires financeurs. Cela passera aussi par notre capacité à répondre favorablement aux appels à projets, appels à manifestation d'intérêt et appels d'offre,
- Concrétiser les perspectives d'acquisition de locaux en Sarthe afin d'optimiser la pérennisation des actions que nous y avons engagé.

### Norme métier de la Médiation Sociale :

- Finaliser, après près d'un an de travail, la mise en place de la Norme NF X60-600 de la médiation sociale au sein de l'association, en y impliquant chacun des acteurs,
- Promouvoir notre certification à cette Norme et contribuer à son rayonnement au bénéfice de l'ensemble du Réseau National Pimms Médiation et des habitants des territoires ciblés.

## Mesure d'impact et d'utilité sociale :

- Impliquer les habitants dans la vie de l'association, notamment en recueillant leurs propos pour favoriser l'évaluation de nos actions de proximité quotidiennes.
- Bénéficier du concours de nos partenaires financeurs et des collectivités pour mesurer la pertinence de nos actions de médiation sociale et les faire évoluer si besoin.

En 2025, faire de nos salariées une équipe HPU → HAUT POTENTIEL D'UTILITE !





*Facilitateur du lien social*



**MERCI**  
**A L'ENSEMBLE DE**  
**NOS PARTENAIRES**