

Rapport

d'activité

2016

Association Vivre la Ville

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
VIVRE LA VILLE - BREST

 Maison
de services
au public

Sommaire

L'association Vivre la Ville

Le réseau des PIMMS en mouvement	p. 1
Les partenaires de Vivre la Ville	p. 2
L'organisation de Vivre la Ville	p. 3

1

Les activités de médiation PIMMS

La médiation à Vivre la Ville	p. 5
La physionomie des PIMMS : L'évolution 2015 - 2016	p. 6
De Recouvrance aux Quatre Moulins	p. 7
L'activité des PIMMS : 25778 personnes accueillis	p. 9
Permanences et animations : une présence territoriale marquée	p.13

2

Les actions de médiation pour les partenaires

Les missions des partenaires : PIMMS et actions spécifiques	p.16
Enquête MSAP	p.17
La Poste	p.19
Bibus	p.20
SNCF	p.23
Enedis	p.24
EDF	p.26
Engie	p.27
Eau du Ponant	p.28
Brest'aim	p.30
Caisse d'allocations familiales	p.31
Mission locale	p.31

3

Équipe 2016 et professionnalisation

Vivre la Ville au 31 décembre 2016	p.33
Médiateurs et projets professionnels	p.36

4

m Le Ot de

Jean-Luc Bouhadana

2016 fut marquée par le mouvement. Mouvement du PIMMS sur la rive droite, aux Quatre-Moulins, avec l'ouverture en novembre du PIMMS associé à des missions de relais Poste. Cette nouvelle mission permet de démontrer le rôle local que jouent les PIMMS dans les services offerts à la population et avec beaucoup de succès. Mouvement avec une évolution de la structure managériale et des encadrants. Mouvement avec le formidable succès de Brest 2016 auquel l'Association « Vivre la Ville » contribua activement.

2016 fut marquée par de nouvelles activités. On notera le travail réalisé pour le compte de Brest'aim sur les marinas du Château et du Moulin blanc.

2016 fut marquée par le renouveau de la communication de l'Association avec, entre autres, la création d'un compte Twitter, Facebook et la remise en place d'une newsletter.

Sur le plan financier, l'Association a maîtrisé ses dépenses, mais le contexte économique reste complexe et plus que jamais nous avons besoin de soutien de tous pour permettre de conserver une équipe performante, mais aussi permettre d'offrir un véritable tremplin de retour vers l'emploi à nos salariés qui bénéficient de contrats soutenus par l'état.

2017 doit s'inscrire dans la lignée de 2016, à savoir pérenniser les activités historiques et nouvelles ; développer le niveau d'activités ; se placer dans une démarche d'amélioration continue en challengeant les processus et en cherchant à développer les organisations.



Jean-Luc Bouhadana

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bouhadana' with a stylized flourish at the end.

INTRODUCTION

1

Le réseau des PIMMS en mouvement

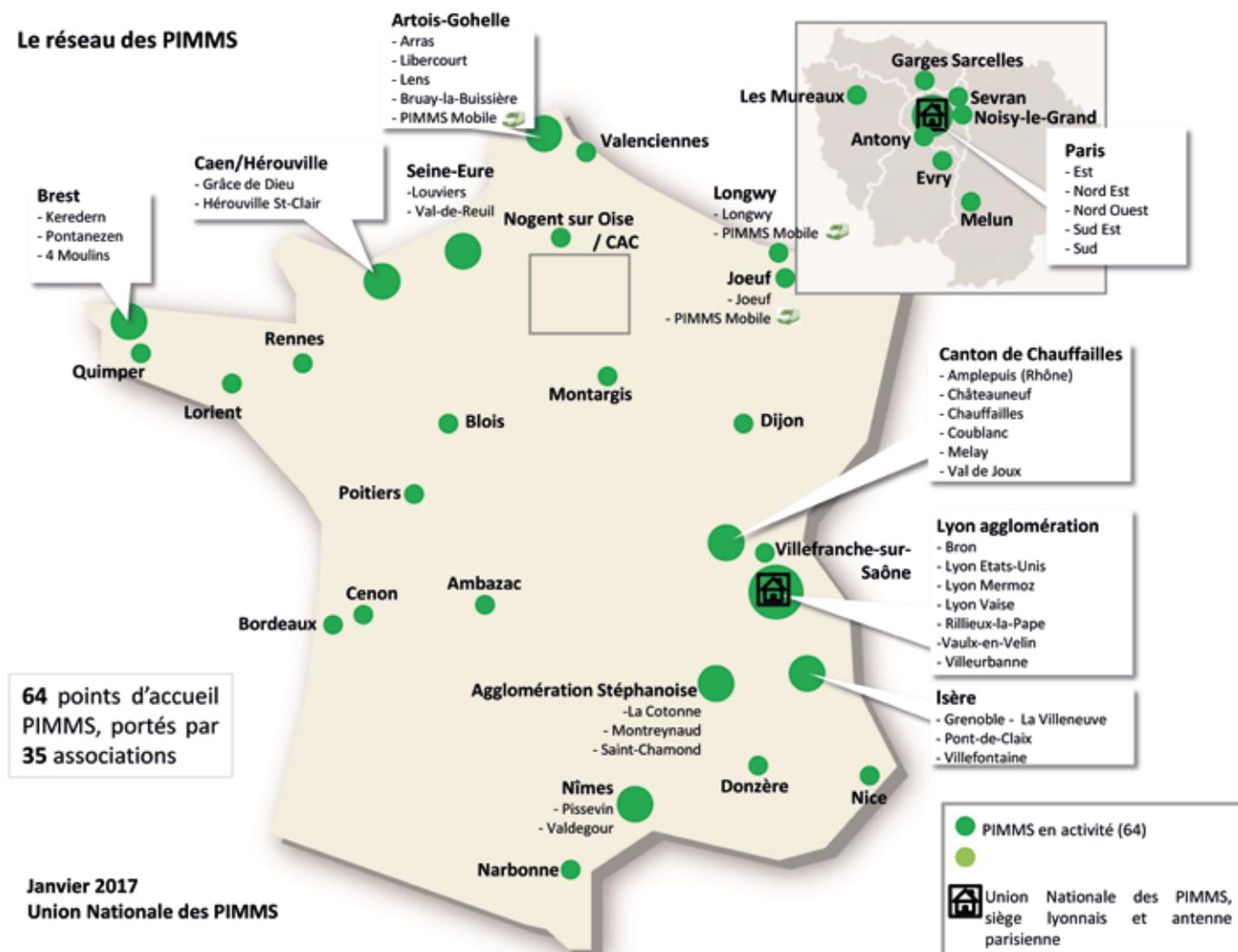
Les PIMMS sont animés par l'Union Nationale des PIMMS, propriétaire de la marque déposée PIMMS. Les PIMMS sont des points d'accueils ouverts à tous qui doivent permettre de faciliter l'accès aux droits et aux services publics, notamment pour les personnes les plus fragiles. Les PIMMS proposent également des services de proximité qui visent à améliorer la vie des habitants. Les PIMMS s'adaptent à leurs territoires et s'intègrent au maillage associatif. Ils proposent aussi une offre de services complémentaires.

Les médiateurs jouent un rôle d'interface entre population et services publics afin de rétablir un

lien, de créer un espace de dialogue neutre qui apportera des solutions concertées aux problématiques entre usagers et entreprises.

Par ailleurs, les PIMMS s'engagent, avec la collaboration des entreprises partenaires, à accompagner les salariés dans l'élaboration et la réalisation de leurs parcours professionnels et à les accompagner vers l'emploi durable ou la formation qualifiante.

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
VIVRE LA VILLE - BREST



Une norme AFNOR expérimentale pour la médiation sociale

La démarche voit le jour en 2015. Initiée par le CGET (commissariat général à l'égalité des territoires), cette initiative animée par AFNOR réunit les acteurs des réseaux de médiation sociale (dont l'Union Nationale des PIMMS), les bailleurs sociaux, les collectivités territoriales, les acteurs de la santé, de la formation... Dix-huit mois plus tard, ce travail aboutit à la publication, par l'AFNOR, de la norme XPX60-600. Pour le CGET, « cette norme correspond à un besoin de clarification de la définition du métier de médiateur social, de ses conditions d'exercice et de son articulation avec les autres métiers du social ».

Cette norme est destinée à toutes les structures de médiation sociale, aux partenaires financiers, aux prescripteurs et aux commanditaires d'actions de médiation sociale.

C'est une norme expérimentale dont la pertinence sera évaluée pendant trois ans. Il s'agit de valider un cadre déontologique qui garantisse le processus de médiation sociale et la posture du médiateur. Cette norme servira de base à une certification en cours de préparation. Libre à chaque structure de s'engager dans ce processus de certification.

C'est une norme qui récompense l'engagement des professionnels investis dans la reconnaissance des missions de médiation et du métier de médiateur.

Les partenaires de Vivre la Ville

Partenaires financiers et/ou membres actifs



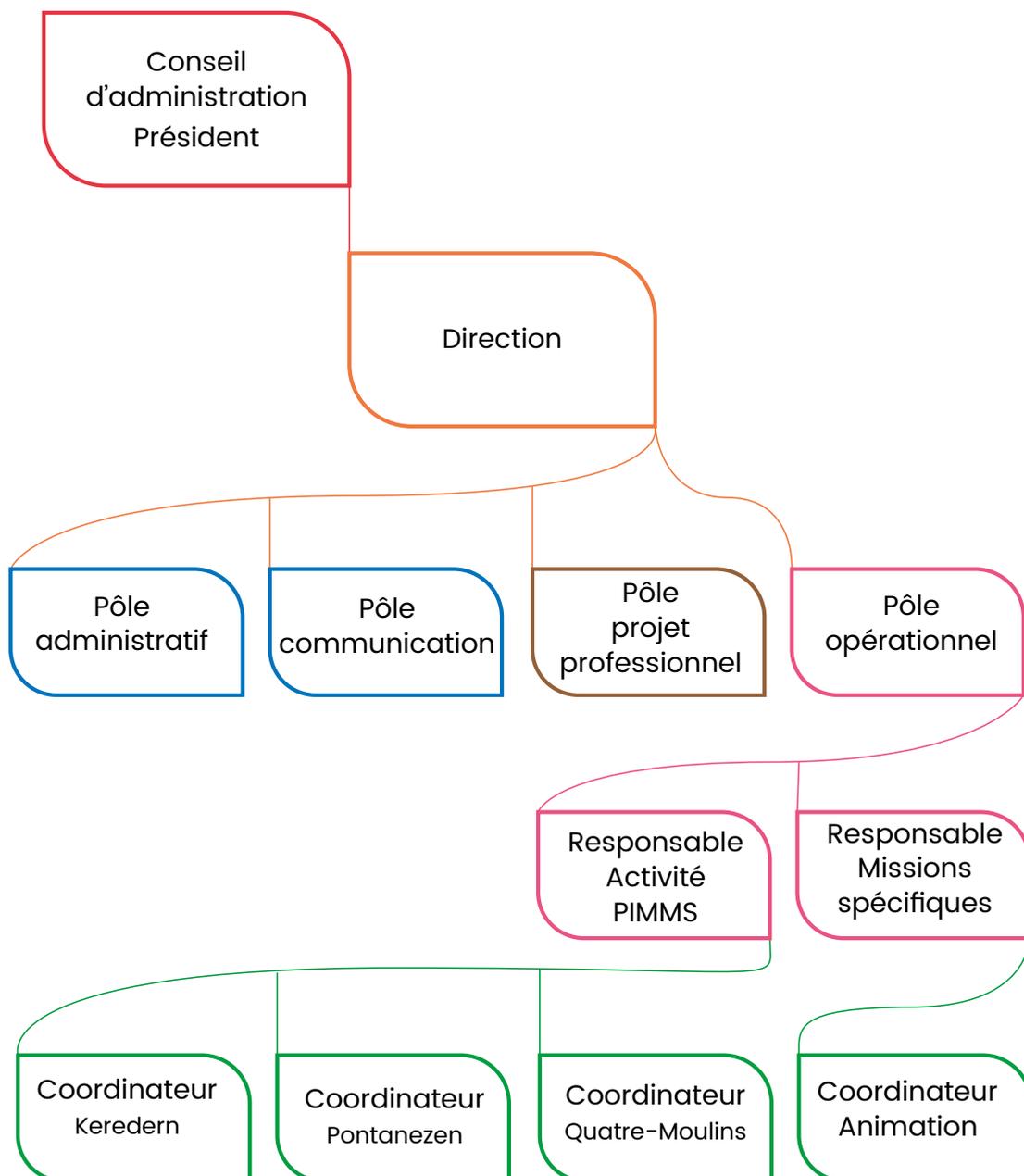
Membres associés



Signataires de la convention-cadre Maison de Services au Public



L'organisation de Vivre la Ville



Les

Activités

de

2

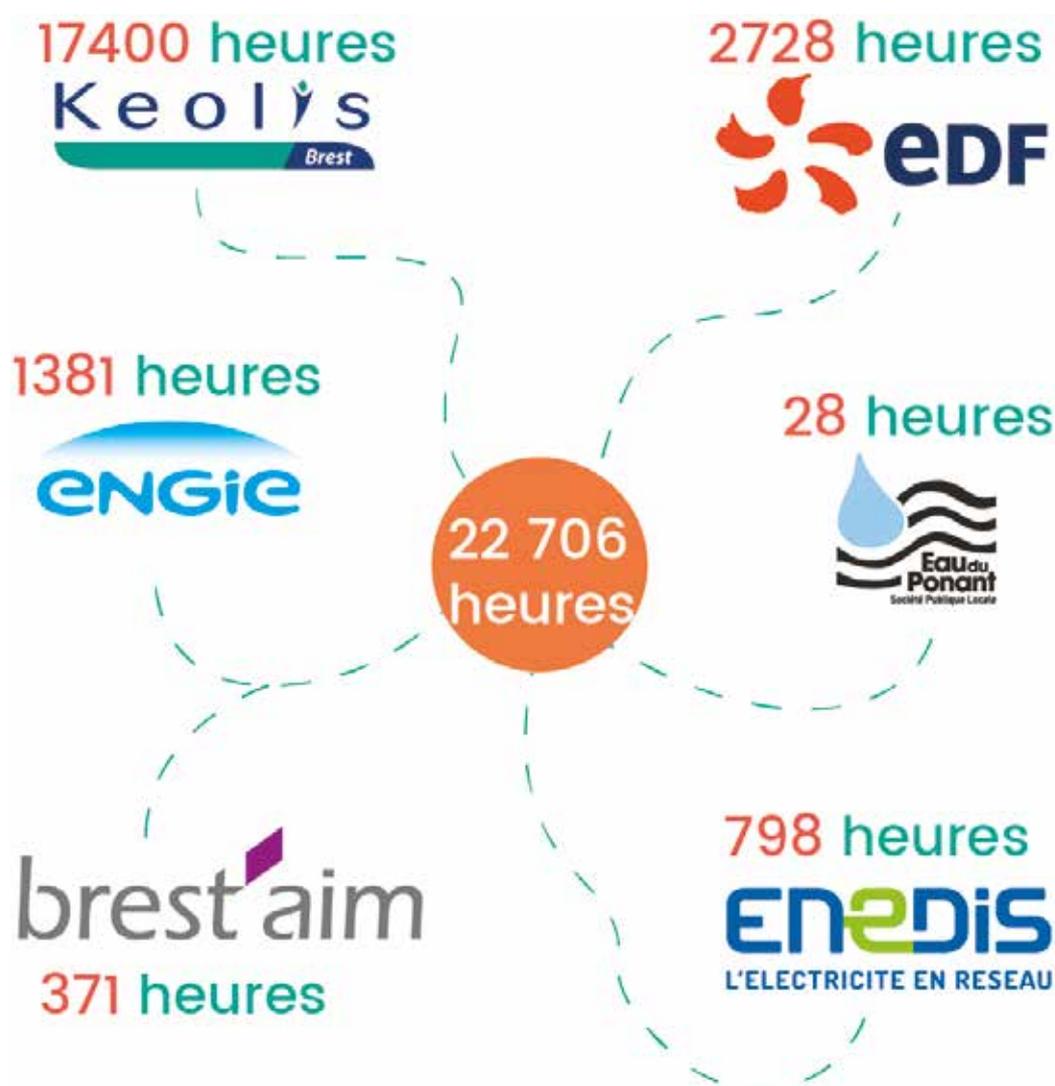
Médiation

La médiation à Vivre la Ville

Vivre la Ville met en œuvre deux types de médiations :

- La médiation « postée », qui est réalisée pour un collectif de partenaires, est une mutualisation de moyens. Il s'agit des accueils au sein des PIMMS en tant que lieu d'accueil physique, mais également des permanences et des animations collectives.
- Trois accueils PIMMS : Pontanézen depuis 1998, Kérédern depuis 2003 et Recouvrance depuis 2011, déplacé aux Quatre Moulins à partir du 14 novembre 2016.

La médiation « sortante », quant à elle, répond à une demande spécifique d'un partenaire dans le cadre d'une problématique qui lui est propre. Même si elle est appelée sortante, cette médiation spécifique peut être rendue directement sur le terrain, mais également au téléphone.



Répartition des heures des missions spécifiques.

Les entreprises partenaires ont davantage sollicité Vivre la Ville pour des actions spécifiques en 2016. Keolis Brest a augmenté le nombre d'heures consacré à la médiation dans les transports, Brest'aim a initié de la médiation aux marinas du Château et du Moulin Blanc et Vivre la Ville a collaboré avec Eau du Ponant à la mise en place d'animations scolaires.

La physionomie des PIMMS : l'évolution 2015/2016

Voici la physionomie des PIMMS en 2015 :



PIMMS de Pontanézen



PIMMS de Kéréderm



PIMMS de Recouvrance

Fin 2015, les PIMMS de Pontanézen et Kéréderm feront peau neuve et un nouvel aménagement intérieur facilitera l'accueil des usagers.

Quant au PIMMS de Recouvrance, il fermera ses portes le 30 décembre 2015 en même temps que le local qui hébergeait nos présences les matins depuis 2011. Avec la double volonté des administrateurs et de la collectivité, le PIMMS se mettait en quête d'un nouvel espace pour développer ses missions sur la rive droite.

C'est finalement au cœur du quartier des Quatre Moulins que le nouveau PIMMS ouvrira ses portes avec la particularité de devenir également un PIMMS Relais Poste.

Ce nouvel accueil ouvre ses portes le 14 novembre 2016. Le reste de l'année, les actions seront menées depuis le centre social de Kérourien jusqu'au mois de juin et au centre social de Kérangoff tous les mercredis après-midi.

Voici la physionomie des PIMMS en 2016 :



PIMMS de Pontanézen



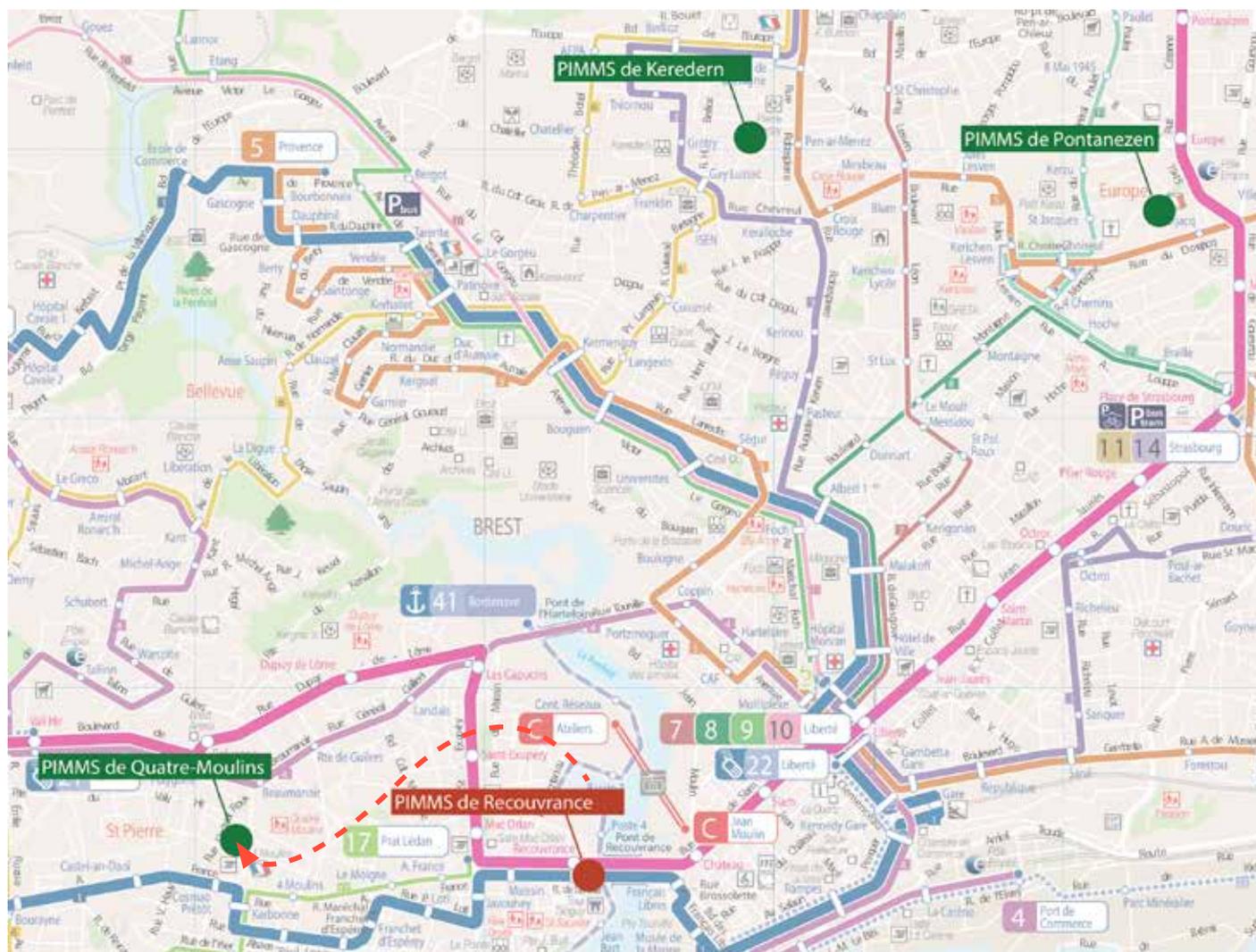
PIMMS de Kéréderm

De Recouvrance aux Quatre Moulins...

Local partagé du 44 rue de la Porte : fin de quatre années sur Recouvrance



Le PIMMS de Recouvrance a tenu sa dernière permanence le 30 décembre 2015, dans le local partagé du 44 rue de la Porte. Le bilan de ces quatre années de présence réaffirme la pertinence d'une implantation rive droite au regard du travail de complémentarité réalisé avec les acteurs de ce territoire en direction des habitants, et notamment sur les thématiques de la précarité énergétique et de l'accès aux droits. Porté par la volonté de la collectivité et des entreprises partenaires, le PIMMS a cherché des solutions pour sa nouvelle implantation rive droite.



Un hébergement provisoire au centre social de Kérourien

De janvier à juin 2016, c'est au centre social de Kérourien que les usagers du PIMMS seront reçus. L'accueil chaleureux qui est réservé aux équipes du PIMMS par les professionnels du centre social permet de maintenir une activité toute relative avec des services limités aux usagers. En effet, de janvier à septembre 560 habitants seulement seront reçus dans cet accueil providentiel et provisoire. Les permanences au centre social de Kérangoff seront maintenues les mercredis après-midi tout au long de l'année.

Une implantation aux Quatre Moulins pour le nouveau PIMMS Relais Poste

Le 14 novembre 2016, le PIMMS ouvre de nouveau ses portes dans des locaux mis à disposition par la ville, un local qui hébergeait jusqu'à octobre La Poste des Quatre Moulins. Ce nouvel accueil PIMMS devient également un Relais Poste et permet ainsi de maintenir l'offre postale sur le quartier. Les médiateurs ont répondu à 6373 demandes d'usagers sur cette période dont 90 % concernent le service postal.



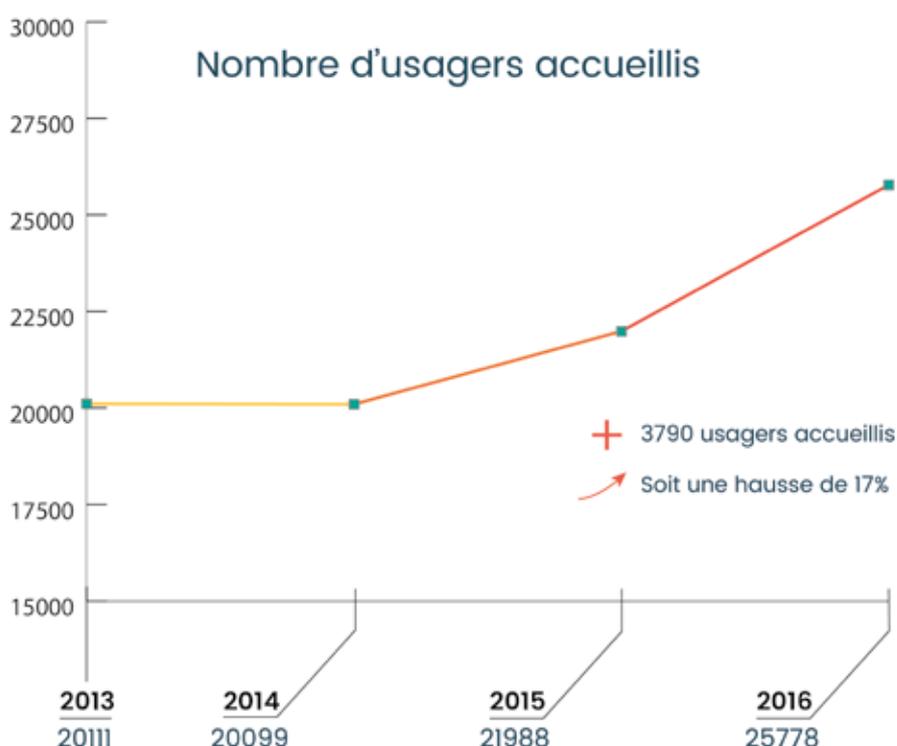
Les locaux du PIMMS Relais Poste des Quatre Moulins sis au 198 rue Anatole France à Brest.



L'activité des PIMMS : 25 778 personnes accueillies

L'activité 2016 en chiffres : +17 % de personnes et + 84 % de demandes traitées

En 2016, les personnes accueillies ont été plus nombreuses qu'en 2015 alors même que l'activité n'était portée que par les deux PIMMS de Pontanézen et Kéréderm puisque le PIMMS de Recouvrance devait fermer ses portes en décembre 2015. Si l'activité perdue sur la rive droite depuis les centres sociaux de Kérourien et de Kéranhoff, elle reste marginale au regard du nombre d'accueils réalisés sur l'année par Pontanézen et Kéréderm.



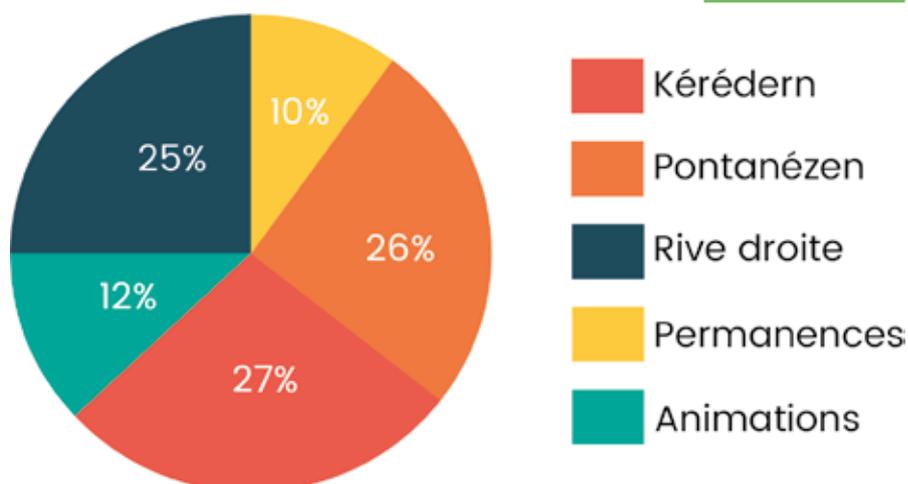
En effet 25778 personnes ont poussé les portes des PIMMS en 2016 (4336 accueils portés par les actions de la rive droite).

Une activité qui augmente de 17 % avec une moyenne de 2148 personnes accueillies par mois.

Lorsqu'un usager fait appel au PIMMS, il sollicite généralement le médiateur pour plusieurs demandes. 91 022 motifs d'accueils ont ainsi été traités en 2016.

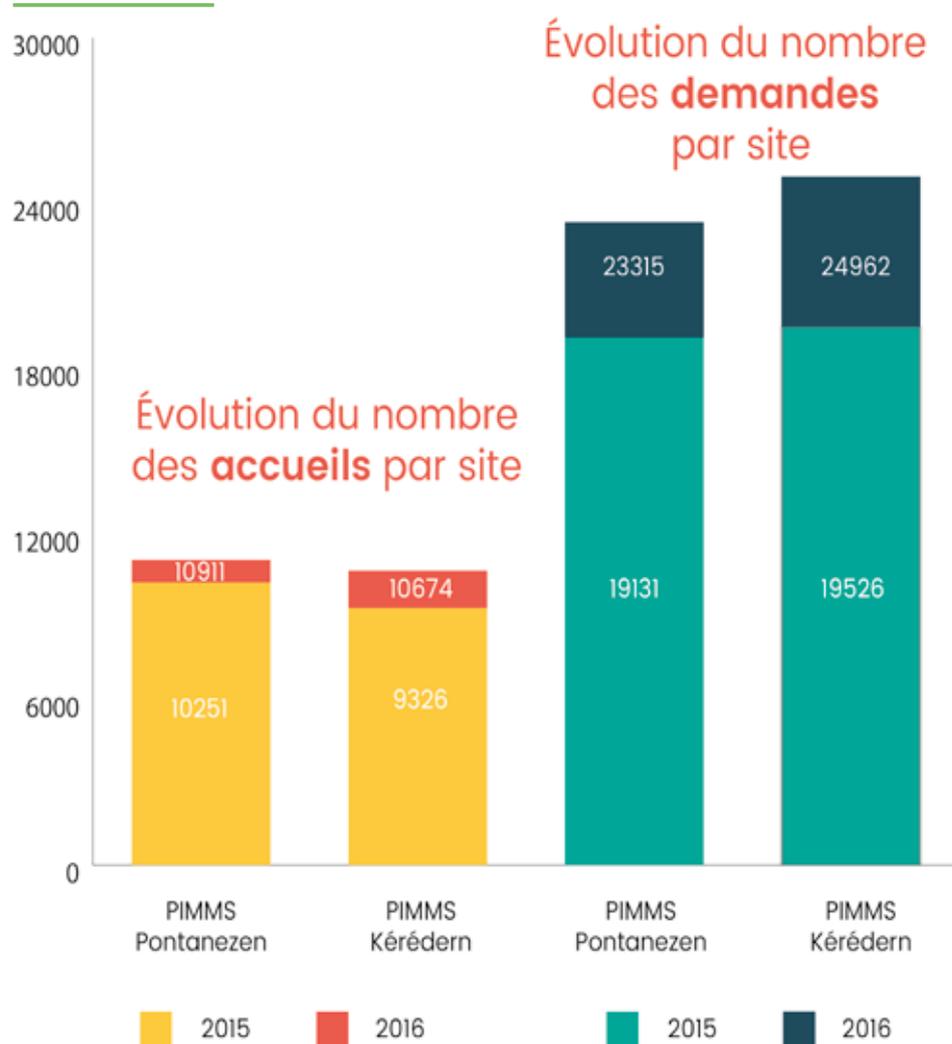
La répartition des activités

La répartition des 91 022 demandes faites par les usagers sur les différents sites PIMMS et sur les activités développées hors les murs telles que les permanences et les animations sur les territoires.



PIMMS de Pontanézen et Kérédern : évolution de l'activité

Compte tenu des évolutions d'implantation de l'activité PIMMS sur la rive droite, il n'est pas possible de comparer l'activité 2015/2016. Pas de problème en revanche pour ce qui est des PIMMS de Pontanézen et Kérédern.

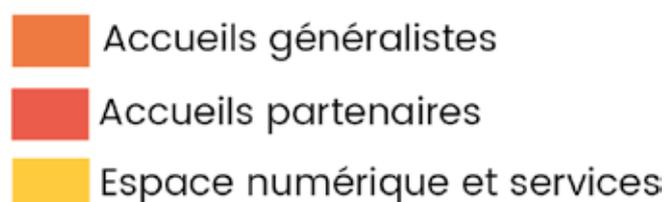
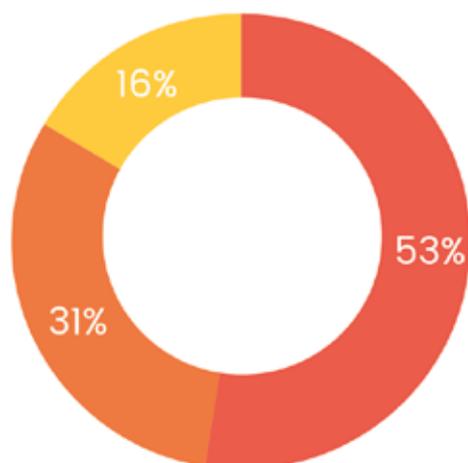


Le nombre de personnes accueillies augmente pour dépasser la barre des dix mille en 2016. Si la fréquentation reste quasi stable au PIMMS de Pontanézen avec 6 % d'usagers en plus, c'est au PIMMS de Kérédern que l'évolution est la plus significative avec +14 % de personnes accueillies (1348 personnes). Une fréquentation moyenne mensuelle de 889 personnes sur Kérédern et 909 sur Pontanézen.

Les demandes des usagers sont donc, en toute logique, également à la hausse avec une augmentation de 22 % pour le PIMMS de Pontanézen et de 28 % pour Kérédern.

À propos des demandes faites par les usagers...

Nature des demandes



Les demandes des usagers sont répertoriées en trois catégories : « partenaires », « généralistes » et « espace numérique et services ».

Les médiateurs répondront à toutes les sollicitations qui leur seront faites, que la demande concerne une problématique cadrée par une convention ou non. Les PIMMS accueillent tous les habitants en toute neutralité. Le choix revient toujours à l'utilisateur. Bien évidemment, les partenaires donnent des éléments d'explications aux médiateurs.

La relation PIMMS – Entreprise est facilitée, ce qui accroît les chances d'apporter des solutions aux problématiques exposées.

Les demandes de type « partenaires » augmentent de 150 %

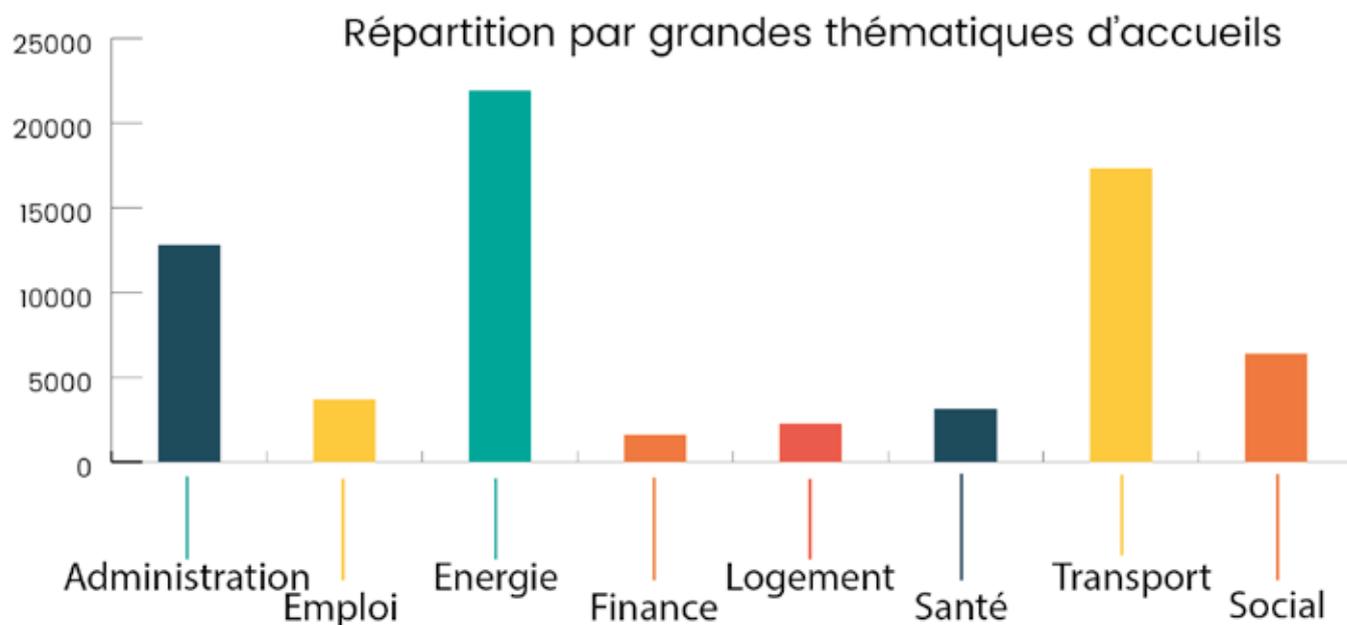
En 2016 les demandes de type « partenaires » ont augmenté de 150 % (47 835 demandes en 2016 contre 19 161 en 2015). Les évolutions sont très variables d'un partenaire à un autre et néanmoins la multiplication des demandes faites aux médiateurs sur les accueils reflète la nécessité de traiter les problématiques dans leur globalité. En moyenne, les médiateurs traiteront 3,5 demandes par usager.

La dématérialisation et la fracture numérique qu'elle contribue à favoriser, la mise en place renforcée d'animations dans le cadre de la prévention ou de l'accès aux droits sont également des éléments de réponse pour expliquer ces évolutions relativement significatives pour certaines.

Les accueils de type « généralistes » : +55 %

Les motifs d'accueils de type « généralistes » ne sont pas en reste, leur part évoluant de 55 % avec 28 312 demandes en 2016. Impossible de lister toutes ces demandes puisque par opposition ce sont toutes celles qui n'ont pas de lien direct avec les actions partenariales. Plus de 25 thématiques sont recensées : bailleurs, accès aux soins, assurance maladie, complémentaire santé, retraite... La part la plus importante revenant à Pôle Emploi avec près de 2000 demandes traitées, soit 9 % des services généralistes.

Les principales thématiques traitées : Transport et énergie en tête...

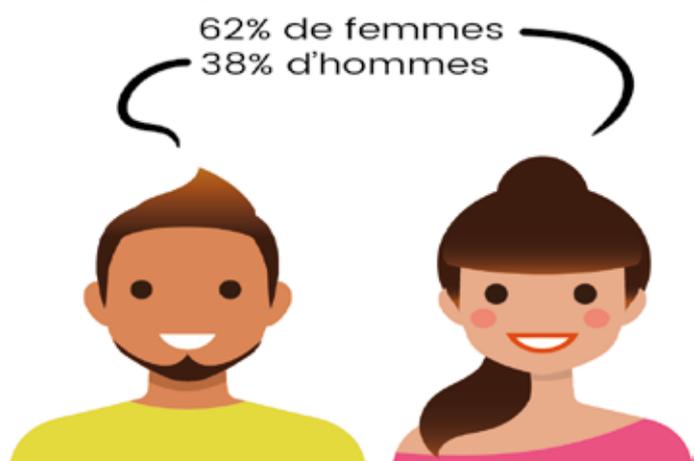
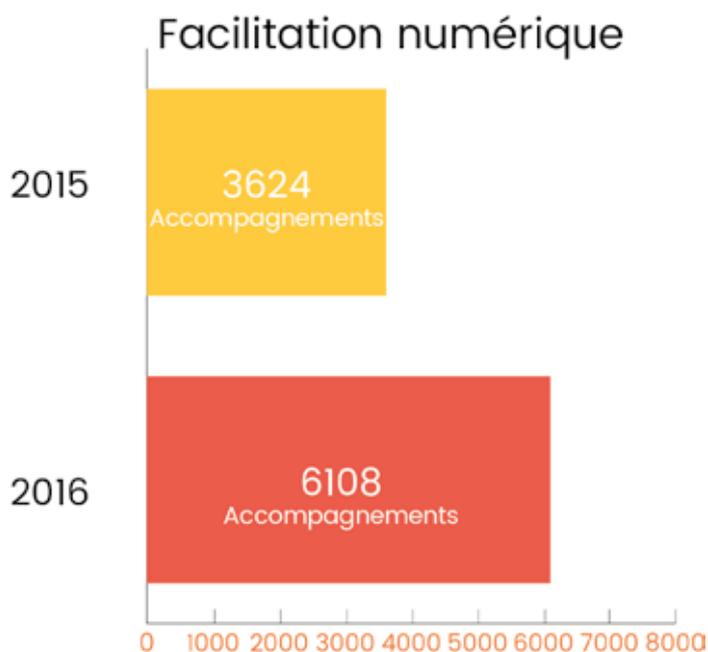


Le numérique : un enjeu pour les années à venir

Enfin, la labellisation Maison de services au public impacte le nombre d'accueils de premier niveau réalisés avec d'une part la facilitation numérique et d'autre part la facilitation administrative.

Le nombre d'accompagnements évolue pour atteindre les 6 108 demandes traitées par les équipes PIMMS, un chiffre en évolution de 69 % par rapport à 2015.

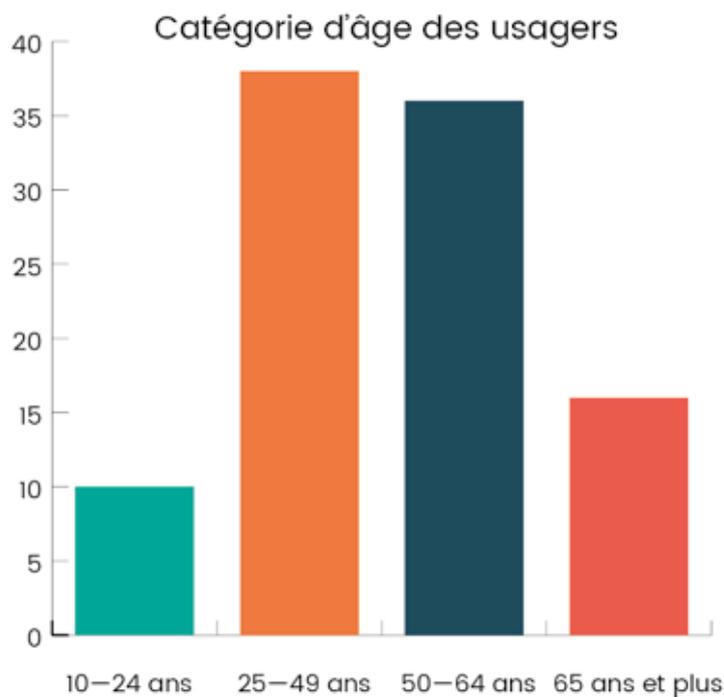
Le nombre croissant d'appuis au numérique nécessitera un réajustement en matière d'équipement puisqu'aujourd'hui les moyens (humains et équipement) ne suffisent pas toujours pour répondre à la demande. Un véritable enjeu pour nos accueils qui devront trouver, en la matière, un équilibre économique et financier.



Qui sont les usagers ?

Majoritairement les usagers des PIMMS à Brest sont des femmes. L'offre de service semble intéresser davantage un public au-delà de 24 ans, la part des 15 à 24 ans ne représentant que 10 % du public. La part des usagers de plus de 65 ans gagne 3 points par rapport à 2015 et atteint les 16 % cette année. Une conséquence de la dématérialisation ?

Dans 4 % des cas, les usagers rencontrent des difficultés avec la langue française, une part qui gagne un point par rapport à 2015.



Permanences et animations : une présence territoriale marquée

Permanence au sein des PIMMS : le défenseur des droits

Monsieur L'Hostis est Défenseur des droits. Il réalise tous les jeudis matin une permanence au PIMMS de Pontanézen. Le PIMMS gère son agenda et fixe les rendez-vous. Le défenseur est indépendant. Il reçoit gratuitement les personnes qui le sollicitent. Il défend : les personnes discriminées, les personnes qui ont un problème avec les forces de sécurité publique ou privée, les personnes qui ont des difficultés dans leurs relations avec les services publics, les enfants dont les droits ne sont pas respectés.



Monsieur L'Hostis,
Défenseur des droits
en entretien.

Monsieur L'Hostis a ainsi honoré 114 rendez-vous en 2016. Les motifs de rendez-vous sont très variés et les principaux sont les litiges avec l'administration, la CAF et les problématiques de discrimination.

Permanences et animations extérieures : 904 personnes rencontrées et des temps forts

2016 aura été une année charnière pour Vivre la Ville dans le domaine des animations. 904 personnes se sont déplacées (contre 593 en 2015) sur les diverses actions portées hors les murs des PIMMS, et ce grâce au travail de la commission animation mise en place dès le mois de juin 2015. Le nombre de motifs d'accueil par personne rencontrée est tout autant impressionnant : 12 motifs pour un usager avec une part de 80 % pour nos partenaires.

Les domaines de l'énergie et du transport (tarifs sociaux notamment) prennent une large part, mais les interrogations en lien avec les frais de santé deviennent des préoccupations récurrentes pour les personnes rencontrées.

Vingt animations ont été effectuées ponctuellement au profit des usagers de certaines associations telles que Don Bosco, les Compagnons bâtisseurs, l'Agheb ou encore Roul'âge et des temps forts, en sus de la fête des PIMMS, ont été organisés sur l'année en relation avec le CDAS Rive droite, le CCAS, les centres sociaux de Kérédern et Kérangoff et en lien avec les partenaires de Vivre la Ville.

- Le 22 mars 2016, dans le cadre des journées mondiales de l'eau, les élèves de l'école Paul Dukas et les habitants du quartier de Kérédern étaient conviés à participer à une matinée de découverte et jeux ludiques. 121 personnes ont fait le déplacement.
- Le 25 mai, dans les locaux du Secours populaire français, ce sont 110 personnes qui venaient assister à une animation organisée en partenariat avec EDF. Les visiteurs ont pu bénéficier de conseils en maîtrise de l'énergie, apprendre à lire une facture, un compteur.
- Le 15 juin, fête des PIMMS. Tous les partenaires historiques, les acteurs du quartier de Pontanézen et associations proches se réunissent à la mairie de l'Europe pour offrir une manifestation sur le thème des « quatre éléments ». Ce sont 227 enfants des écoles des quartiers et adultes qui participent à cette belle matinée.
- Le 5 octobre, en lien avec des acteurs sociaux de Brest, un temps fort «Eco' Troc et Astuces» est organisé par le centre social de Kérangoff. Le propos de Vivre la Ville : les économies d'eau.
- Le 21 octobre, en partenariat avec le CDAS Rive droite et dans le cadre d'un travail conjointement mené avec le CCAS, Energ'ence, Brest Métropole ou encore le service de santé de la ville de Brest sur le thème de l'accès aux droits, nous intervenons directement auprès des bénéficiaires de l'association Entraide et Amitié. 90 usagers viendront rencontrer les intervenants.

Fêtes de PIMMS 2016 à la
mairie de Pontanézen

Animation à «Eco' Troc et
astuces»



Les **a**ction
de

média

tion

3

Partenaires

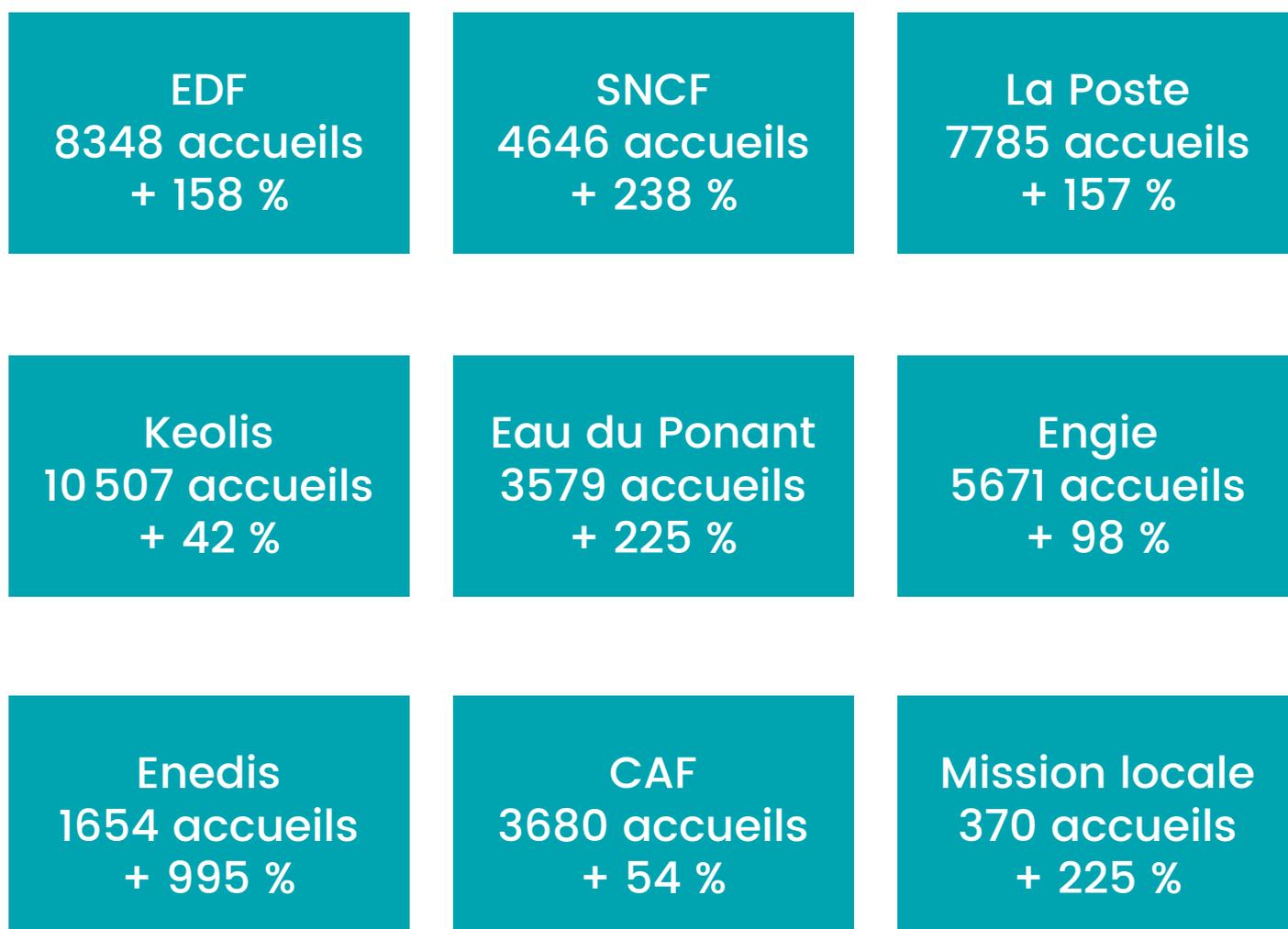
Une mutualisation de moyens au service des habitants

De la vente de titres à la médiation financière, le champ d'action des médiateurs est large et s'adapte aux besoins des habitants en fonction des territoires. Le soutien de nos partenaires et leur implication à développer des actions de prévention et de médiation à Brest offre à tous les habitants un espace d'écoute et de neutralité dans lesquels les médiateurs construiront des réponses concertées aux problématiques évoquées.

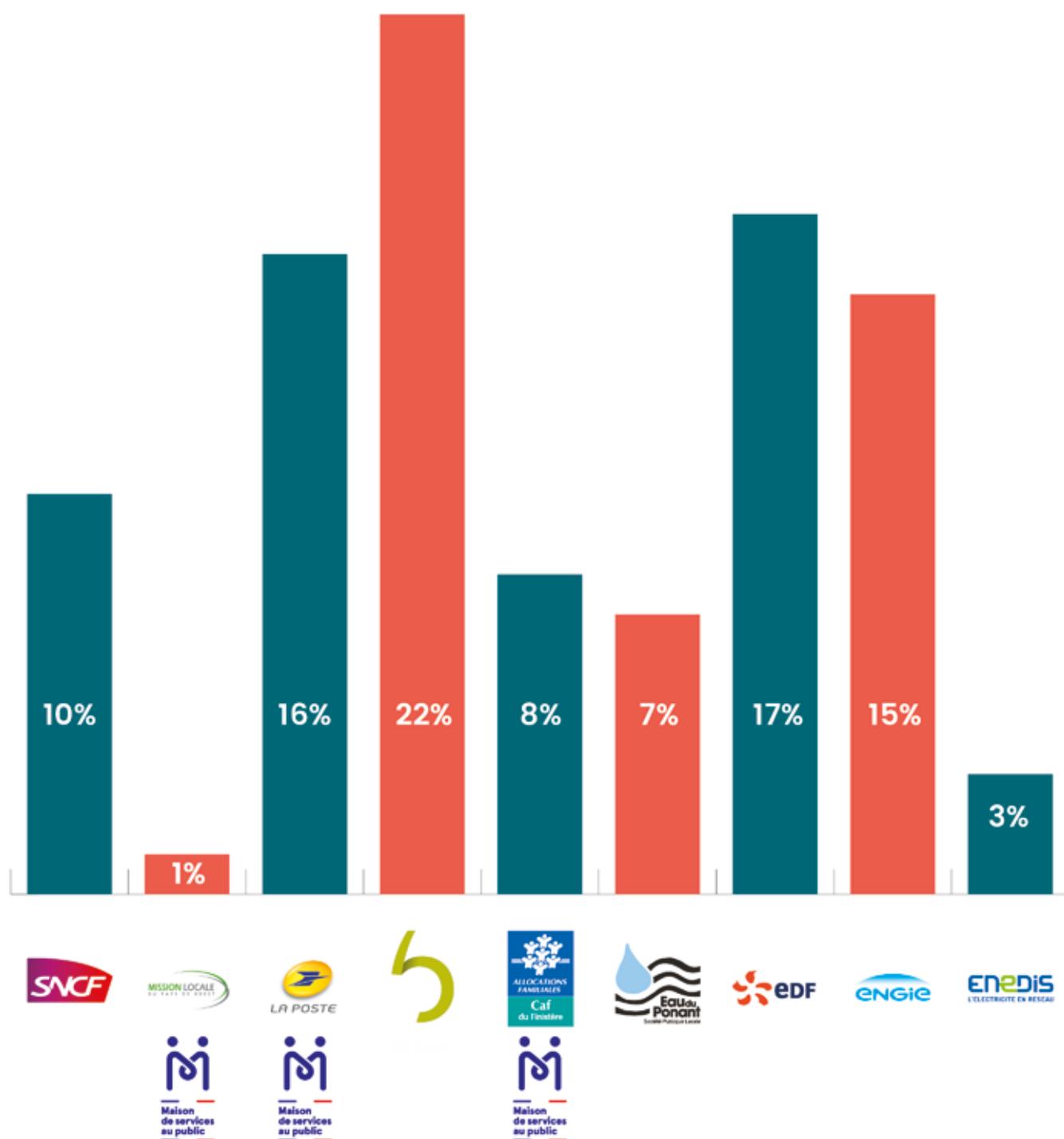
Les PIMMS pour tous

Les médiateurs ont traité 91 022 sollicitations en 2016 au sein des PIMMS. Les PIMMS sont présents pour tous. La preuve en est, 47 % des demandes ne concernent pas les entreprises partenaires de Vivre la Ville.

Évolution des demandes partenaires



Répartition des demandes partenaires (MSAP et hors MSAP)



Enquête MSAP

À l'automne 2016, une enquête de grande ampleur a été menée auprès du réseau des Maisons de services au public. Voici quelques extraits des points les plus importants de cette enquête. Ces infographies sont extraites de l'étude BVA pour les MSAP disponible sur le site maisondeservicesaupublic.fr.



Maison de services au public



Les activités de nos partenaires à la loupe

Voici le détail des actions réalisées dans le cadre de nos relations partenariales, qu'il s'agisse de médiation PIMMS ou d'actions spécifiques.



Maison de services au public



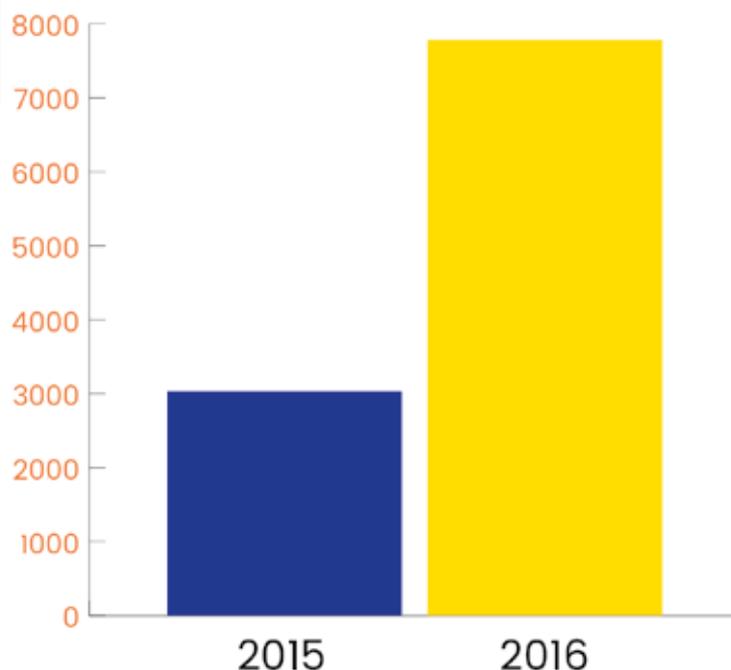
LA POSTE

La Poste déploie ses actions depuis deux points d'accueils PIMMS :

- Le PIMMS de Kéréderm
- Le PIMMS Relais Poste des Quatre Moulins

La part des actions pour La Poste évolue de 157 % entre 2015 et 2016 et représente 16 % des accueils partenaires. La nouvelle implantation du PIMMS Relais Poste en novembre 2016 sur le quartier des Quatre Moulins explique en grande partie cette évolution de services rendus puisque sur les 7785 demandes traitées en 2016, 4405 l'ont été sur le nouvel accueil Relais Poste entre le 14 novembre et le 31 décembre.

Les demandes pour La Poste

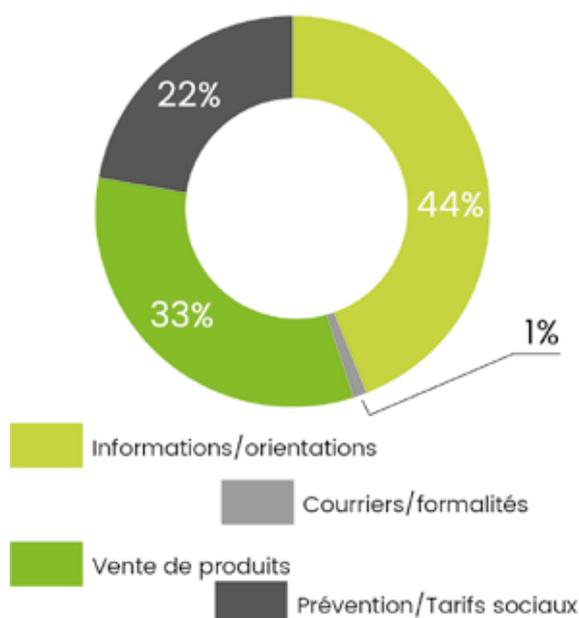


La zone dédiée aux services Relais Poste au PIMMS des Quatre Moulins.



bibus, forte activité dans les PIMMS

Les services aux usagers

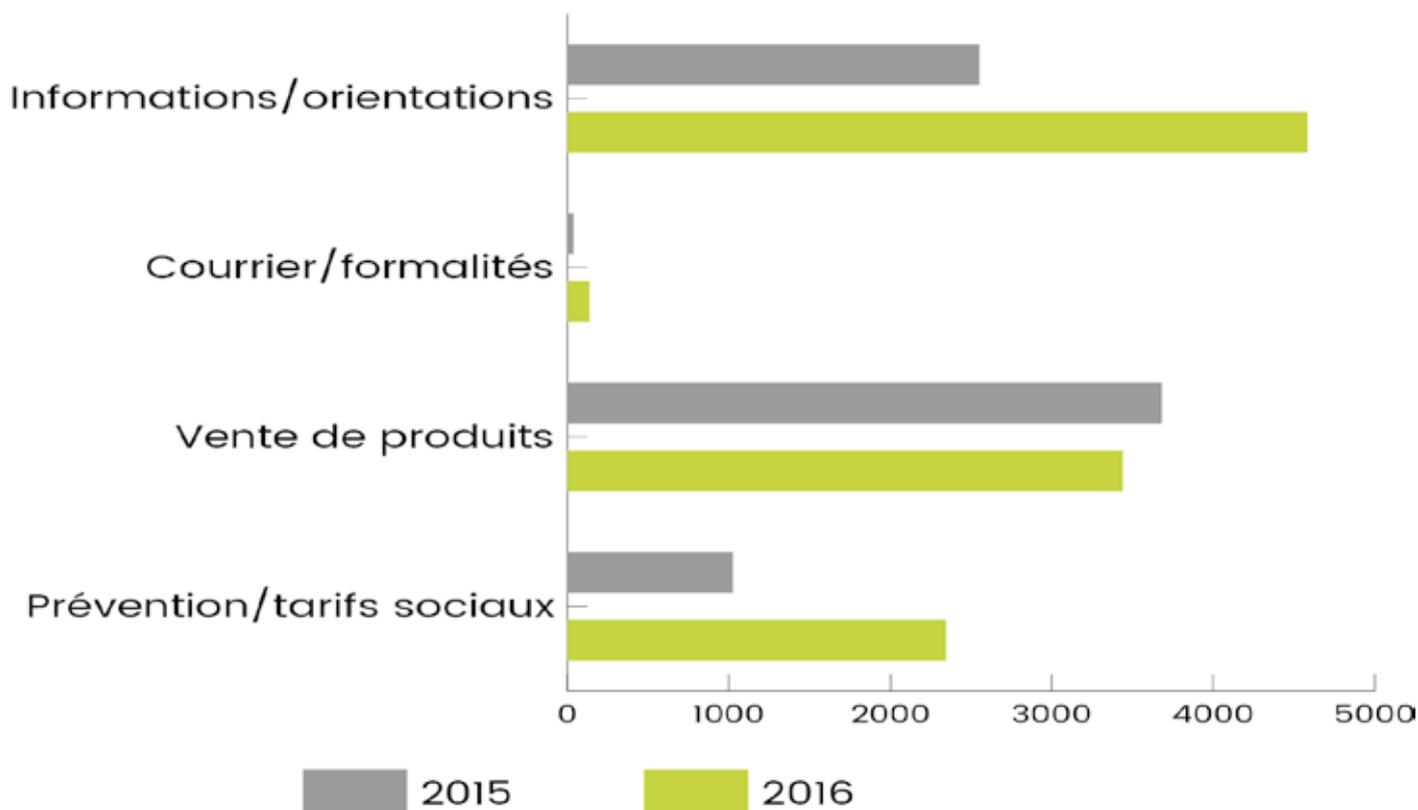


Ventilation des 10 507 demandes pour bibus.

La part de l'activité bibus dans les PIMMS représente 22 % du nombre des demandes partenaires avec plus de 10 000 services rendus aux habitants. Prévention et informations restent les thématiques qui évoluent le plus entre 2015 et 2016 sur les PIMMS. La mise en place du téléphérique a été un des sujets favoris des habitants et a nourri les questions faites aux médiateurs.

Les nouveautés mises en place par bibus en matière d'offre de service ou d'accès à l'information (application smartphone) ont suscité un questionnement accru. Des nouveautés qui ont dynamisé les relations médiateur/usager.

Évolution des services

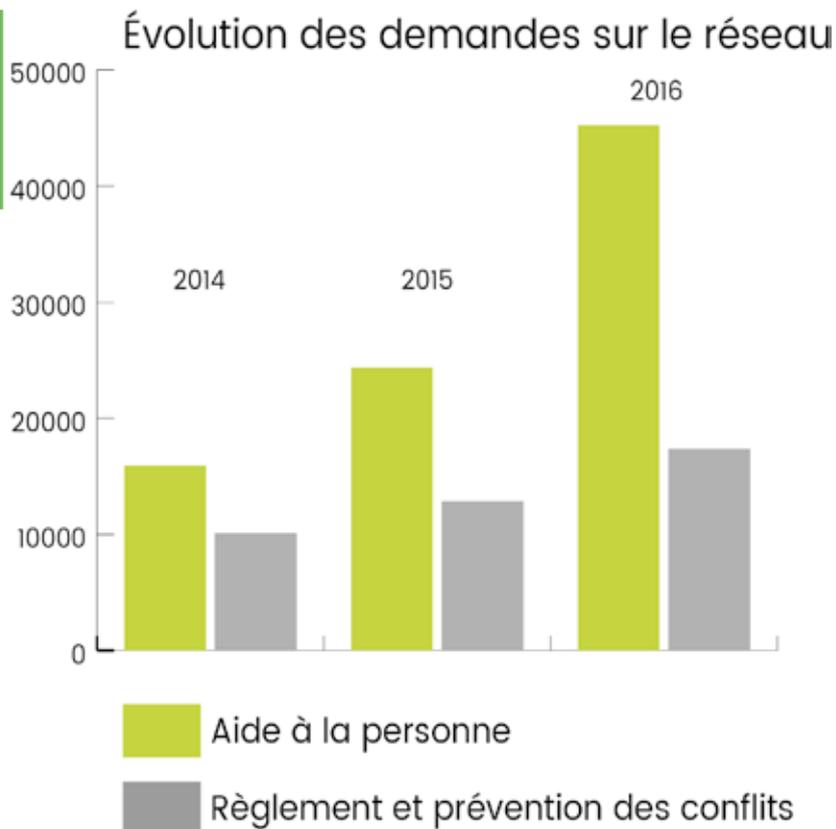


Le travail des médiateurs sur le réseau

Keolis Brest met en place 17 400 heures d'actions spécifiques dans les transports. Les médiateurs interviennent pour favoriser le respect des règles, le vivre ensemble et réguler les ambiances parfois tendues ou festives sur les bus de soirée.

Ils informent et orientent les usagers sur le réseau. Ils sont également sollicités lors d'événementiels (Astropolis, jeudi du port, Lunapark...).

Le nombre de leurs interventions auprès des usagers de Keolis Brest évolue considérablement sur le champ de l'aide à la personne, mais également, dans une moindre mesure, pour des interventions qui concernent le rappel des règles et la prévention des conflits.



La prévention auprès des scolaires

Les équipes de médiation interviennent également auprès d'un public scolaire afin d'expliquer le bon fonctionnement du tramway. Une occasion de les sensibiliser à une utilisation responsable, sécurisée et civique des transports en commun. Ces animations sont réalisées au Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway.

Armelle et Gaëlle présentent le CEMT et sensibilisent une classe aux transports en commun.



La semaine bleue : accompagner les personnes âgées

En octobre 2016, dans le cadre de la semaine bleue dédiée aux personnes âgées, bibus a demandé à Vivre la Ville de participer à cette manifestation en accompagnant des aînés dans les transports en commun.

Objectif : lutter contre l'isolement et permettre à des seniors de se rendre de leur domicile à leurs lieux d'activités.

Gaëlle et Armelle, médiatrices ont ainsi accompagné quatre personnes le temps d'une matinée. Au programme des échanges : découverte des sièges adaptés à leurs facultés motrices, bouton de demande d'arrêt, durée de validité d'un titre de transport, validation, tarifs préférentiels, sécurité, fréquence de passage, relation avec les conducteurs. Et le tout dans la bonne humeur.

Gaëlle et Armelle accompagnent les personnes âgées.



Les médiateurs en action de médiation.

Les médiateurs visitent le chantier du téléphérique avec Jean-Bernard Gruel de Kéolis

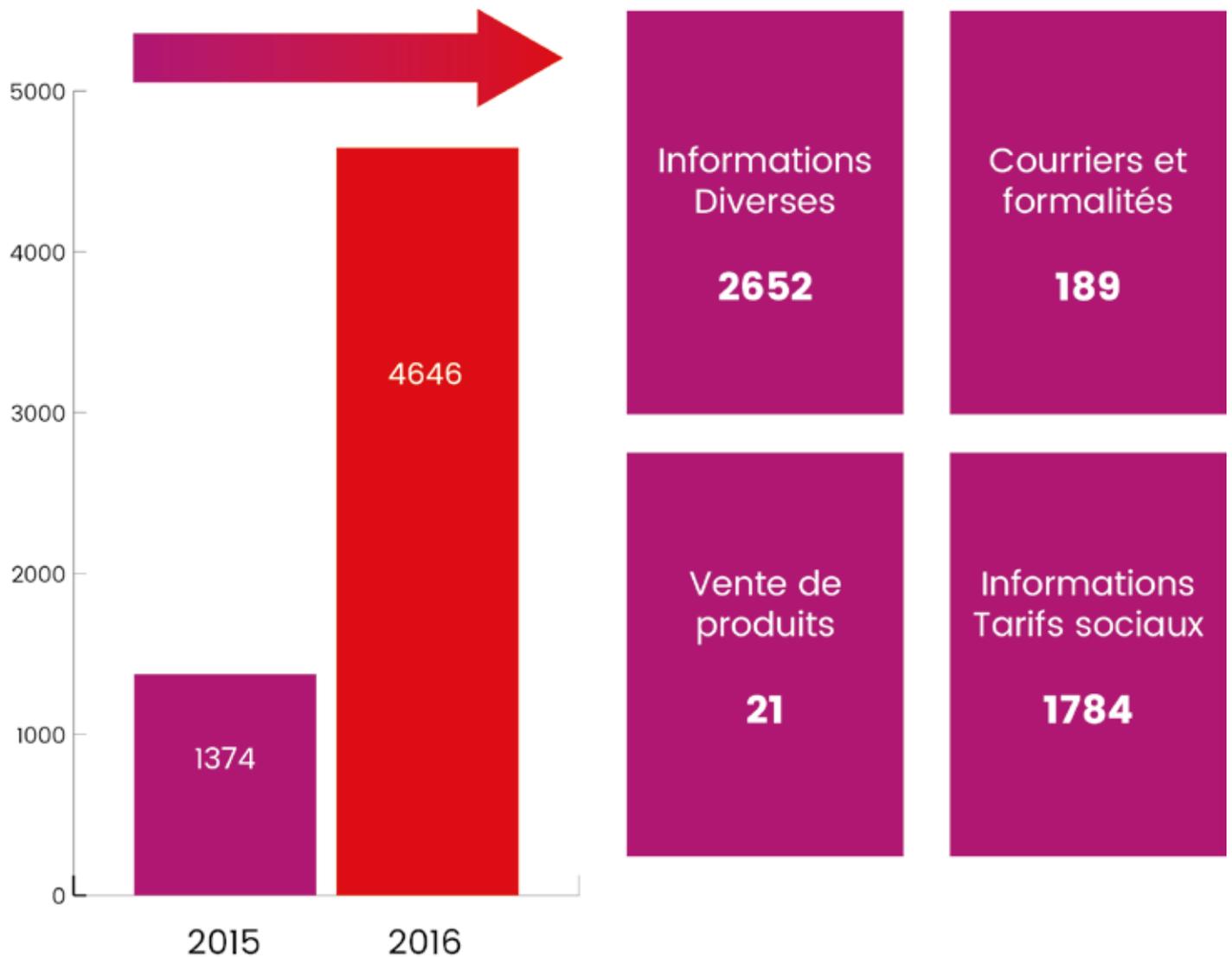




Des demandes qui triplent dans les PIMMS

SNCF déploie ses actions depuis les trois accueils PIMMS de Brest. L'évolution des demandes triple entre 2015 et 2016 et la part d'activité SNCF représente 10 % des accueils « partenaires ». Ce sont majoritairement des demandes en lien avec les horaires et la tarification. La vente de titre sur Internet ou directement au PIMMS grâce à la billettique TER reste marginale avec 21 opérations réalisées pendant l'année.

Évolution des services rendus



Une implication PIMMS

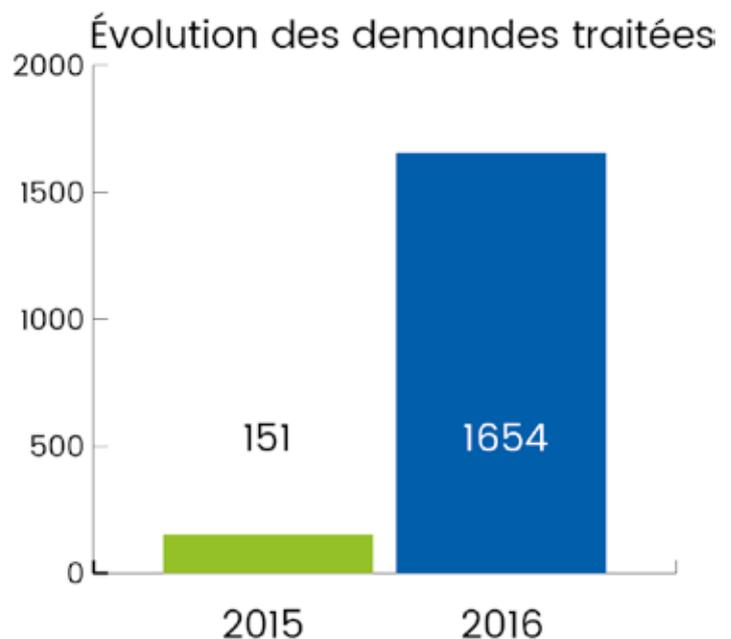
Même si l'activité se concentre davantage sur les actions spécifiques, Enedis fait le choix en 2016, de mettre à profit les PIMMS pour développer ses missions en direction des habitants. Les sollicitations Enedis représentent 3 % des motifs d'accueils réalisés pour les partenaires.

Les médiateurs ont ainsi renseigné les usagers en traitant 1654 demandes réparties majoritairement



Compteur Linky mis à dispositions des usagers dans les trois PIMMS.

sur de l'information et des explications générales. Le prédéploiement du compteur Linky suscite des interrogations. Informés sur les caractéristiques de ce nouvel appareil, les médiateurs répondent aux habitants en toute neutralité en leur donnant des éléments de lecture et de compréhension.



L'action « Prestation Précarité Coupure Médiation » toujours d'actualité

L'action PPCM a été beaucoup moins développée que l'an dernier. Le principe de cette médiation : offrir la possibilité aux techniciens, au moment de la suspension d'énergie et au vu de la situation rencontrée, d'orienter l'utilisateur vers un accueil PIMMS. Un délai supplémentaire de sept jours est donc accordé pour effectuer des démarches et élaborer des pistes de solutions. Trois dossiers PPCM ont été confiés aux médiateurs. Un chiffre en forte diminution au regard des treize dossiers traités en 2015. Même si cette médiation reste marginale en 2016, elle n'est, à priori, pas amenée à disparaître du champ d'action des médiateurs.

Clients absents à la relève : 1876 références traitées

Cette mission d'information s'effectue directement à domicile : le médiateur explique le cadre légal en matière de relève de compteur et propose aux personnes rencontrées de les accompagner dans la démarche de lecture des consommations. Une aubaine pour ces résidents, car un compteur non relevé, outre le caractère légal, peut engendrer des régularisations de factures importantes.

1876 références ont été transmises aux médiateurs. Elles ont généré 1758 visites à domicile. Le taux de contact 2016 est de 16 %.

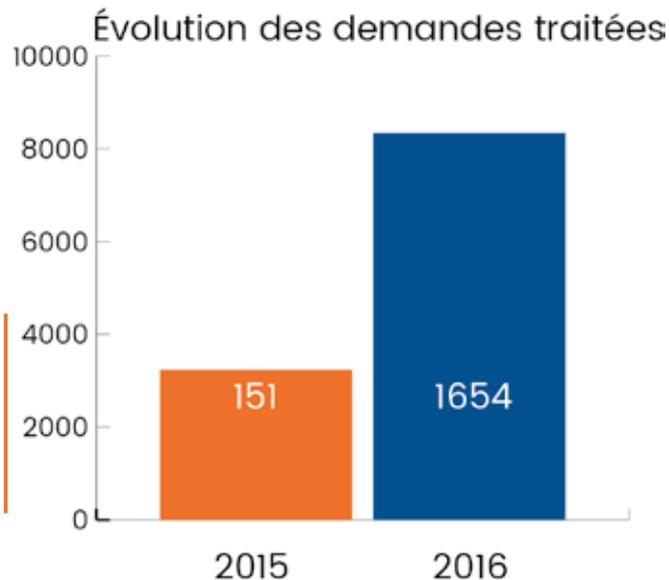
Signature de la convention
entre Enedis et Vivre la Ville



L'activité EDF sur les trois accueils représente 17 % des accueils « partenaires » avec un total de 8348 demandes d'usagers traitées.

Une part de 17 % de la répartition des actions partenariales identique à celle de 2015, mais un nombre de services rendus qui fait un bond de 158 %.

Une augmentation due en partie à la dynamique autour de la mise en place d'animations, comme celle réalisée au Secours populaire en mai 2016 sur la thématique de la maîtrise de consommation d'énergie.



**Animation
au Secours populaire
français
en mai 2016**



Une solution pour 44 % de clients démunis

EDF sollicite les PIMMS pour réaliser des actions spécifiques en direction de ses clients en difficulté ou démunis. Les médiateurs interviennent afin d'éviter les suspensions de fourniture et proposer des réponses alternatives en lien avec l'entreprise, mais également en lien avec les travailleurs sociaux pour des demandes d'aides. En 2016, les médiateurs ont traité 9294 références, 4111 dossiers ont abouti à une solution. Une mission qui affiche un taux de réussite de 44 %.

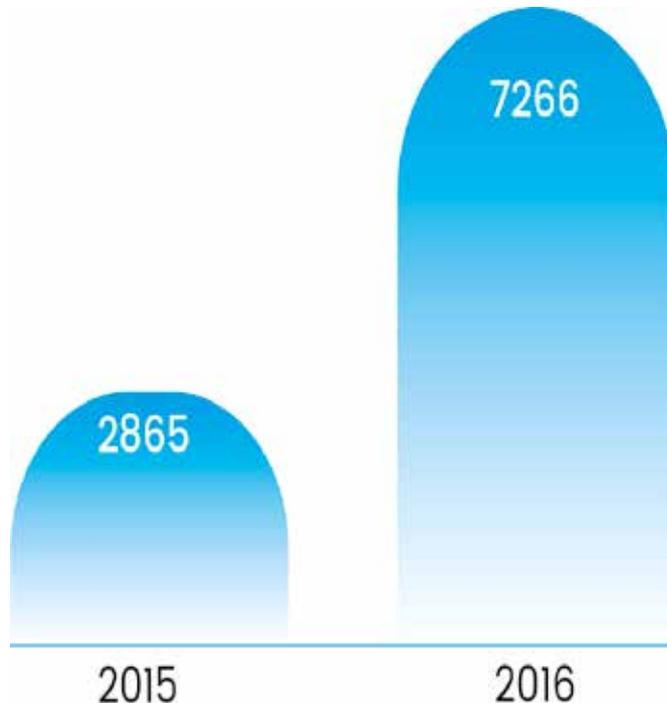
ENGIE

Une activité Engie qui représente 15 % des motifs d'accueil pour les partenaires avec 7266 demandes traitées au sein des PIMMS, une part identique à 2015, mais un nombre de services rendus aux usagers qui augmente de 153 %.

Une évolution impactée également par les animations et les permanences réalisées tout au long de l'année et dont l'énergie est une des principales thématiques.

Départ de Françoise Foll, correspondante solidarité

Correspondante solidarité et administratrice à Vivre la Ville, Françoise Foll a contribué au développement de l'association depuis près de vingt ans. Disponible et enjouée, elle a largement participé à la professionnalisation des médiateurs tant sur le discours que sur l'utilisation des outils. Avec son départ à la retraite, c'est une correspondante Engie passionnée et engagée qui quitte la structure.



Médiation
+
sortante

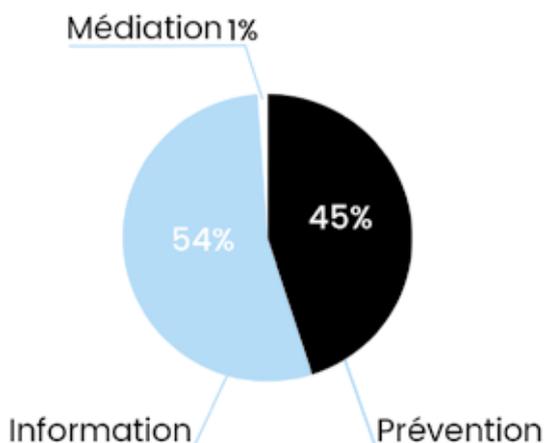
Une solution pour 52 % des références traitées

À partir d'éléments fournis toutes les semaines, le médiateur aura pour mission de recréer le lien avec des clients dits démunis et en impayé de facture. L'objectif : éviter la suspension de fourniture en essayant de trouver des solutions concertées.

Fin 2016 Vivre la Ville démarre une expérimentation davantage orientée vers la maîtrise des consommations et qui privilégie l'accueil physique dans les PIMMS ou au domicile si nécessaire.

Françoise Foll, correspondante solidarité et relations externes Engie.

Répartition des actions



Une activité PIMMS qui triple en 2016

L'activité pour Eau du Ponant triple en 2016, portée notamment par des actions de sensibilisation à la consommation de l'eau du robinet.

Les médiateurs ont recensé 3579 demandes ou informations auprès des usagers (1102 en 2015).

Vivre la Ville a porté les messages de son partenaire dans les PIMMS mais également lors d'animations ou de permanences.

La part d'Eau du Ponant représente 7,5 % de l'activité de médiation dite « partenaire », elle était de 5,75 % en 2015.

Des animations sur les territoires d'implantation des PIMMS



Le 22 mars, dans le cadre des journées mondiales de l'eau, les élèves de l'école Paul Dukas et les habitants du quartier de Kérédern sont conviés à participer à une matinée de découverte et jeux ludiques. 121 personnes ont fait le déplacement.

Le 5 octobre, en lien avec les structures associatives brestoises, un temps fort «Éco'Troc et Astuces» est organisé par le centre social de Kérangoff. Vivre la Ville propose un atelier sur l'eau et ses économies. 107 habitants se prêteront aux jeux mis en place par les médiateurs.

Sandy Bordes présente
«Ty' goutte d'eau» réalisée au crochet.



Katell et Sandy en animation scolaire.

Sensibiliser les scolaires

Pour la première année, la société publique locale Eau du Ponant, dans le cadre du partenariat avec Vivre la Ville, propose aux scolaires des classes CM1 – CM2 du territoire, la découverte de ses activités.

L'objectif est de permettre aux élèves d'appréhender de manière ludique et concrète le fonctionnement du petit cycle de l'eau, à l'échelle de leur lieu de vie. C'est aussi pour les médiateurs l'occasion de transmettre les bonnes pratiques d'un point de vue environnemental et économique. Sept classes ont ainsi bénéficié de cette animation en juin 2016.



Animation de sensibilisation menée par les médiateurs de Vivre la Ville.



brest'aim



En 2016, du 4 mai au 30 septembre, les médiateurs interviendront sur les deux marinas du Moulin Blanc et du Château sur les thématiques principales : rappeler les règles et favoriser le vivre ensemble. Des missions conditionnées par la météo et les horaires des marées.

À la Marina du Moulin Blanc, face aux comportements potentiellement dangereux (sauts du haut de la darse), les médiateurs de Vivre la Ville ont été missionnés pour rappeler les règles, réguler l'ambiance et alerter sur les dangers encourus.

Kévin et Jean-Yves en action de médiation auprès d'un pêcheur.



Erwann et Armelle échangent à propos des comportements dangereux avec de jeunes brestois.



À la Marina du Château : le non-respect des lieux a amené les responsables de brest'aim à solliciter l'intervention des médiateurs pour de l'information/dissuasion aux pêcheurs contrevenants, pour le rappel du modus operandi (pêcher du bon côté). Les médiateurs ont également délivré un message relatif à la propreté et au respect de la digue.

Une centaine de pêcheurs un soir et une quarantaine le lendemain ; un groupe d'une soixantaine de jeunes gens sur la marina du Moulin blanc et seuls quelques-uns le mercredi suivant... : des chiffres précis sont difficiles à avancer même si le nombre de contacts a été conséquent.

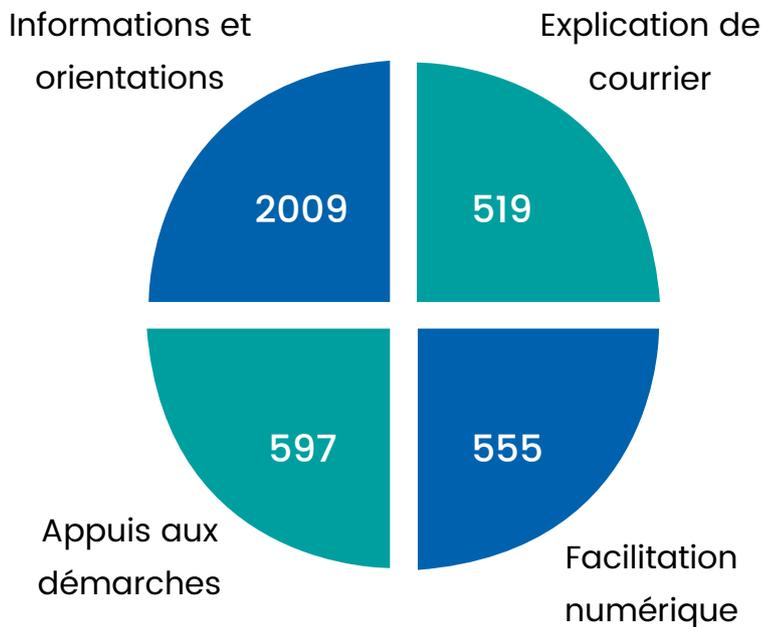


Les médiateurs au port de plaisance du Moulin Blanc.





Maison
de services
au public



La ventilation des 3680 demandes réalisées par les médiateurs en 2016

Un accueil de premier niveau, de manière imagée, c'est accompagner les usagers dans leurs demandes sans tenir ni le crayon ni la souris, c'est expliquer comment faire, mais sans le faire. Un curseur pas toujours facile à positionner et une nuance parfois complexe à expliquer aux usagers

Activité CAF : 8 % des services partenaires

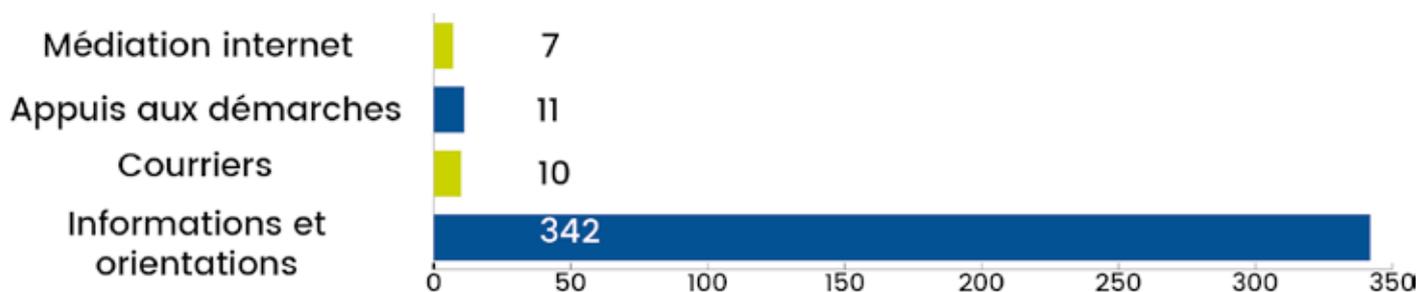
Fin 2015, la CAF rejoignait les partenaires de Vivre la Ville en signant la convention-cadre Maison de services au public (MSAP). Les motifs d'accueils pour la CAF sont en évolution de 54 % par rapport à 2015.

Les médiateurs ont été fortement sollicités et ont répondu à 3680 demandes. Un chiffre qui correspond à 8 % des accueils « partenaires »

Le cadre du partenariat : faire du PIMMS un acteur dans les domaines de la facilitation administrative et numérique sur des accueils de premier niveau.



Les motifs d'accueils pour la Mission Locale concernent principalement des orientations et des informations. Une activité 2016 peu développée avec 370 demandes traitées et une part de 1 % de l'activité portée pour les partenaires. Un chiffre qui tient certainement au fait que PIMMS et Mission Locale sont présents dans les mêmes locaux de la mairie de l'Europe.



Salariés

4

professionnalisation

27 salariés, la parité respectée et une moyenne d'âge de 34 ans

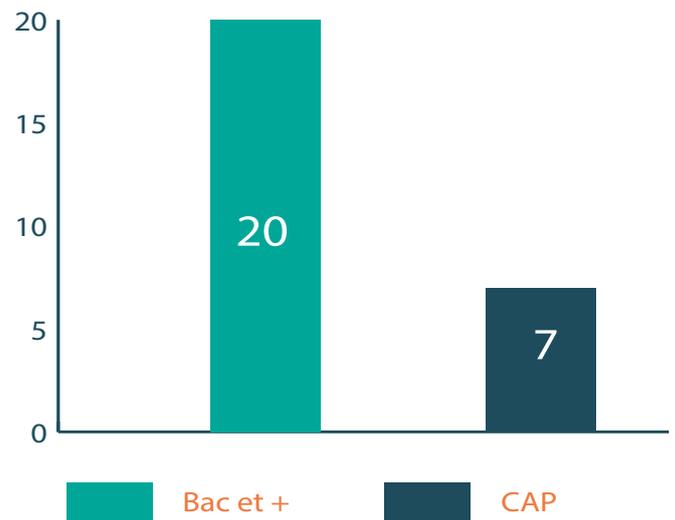


20 salariés ont le niveau Bac ou plus

Les relations partenariales, historiques pour certaines, posent les objectifs annuels à atteindre pour les équipes de Vivre la Ville.

Qu'ils soient quantitatifs ou qualitatifs, les résultats attendus en matière de médiation conditionnent les profils recherchés. Le médiateur doit maîtriser savoir, savoir-faire et savoir-être.

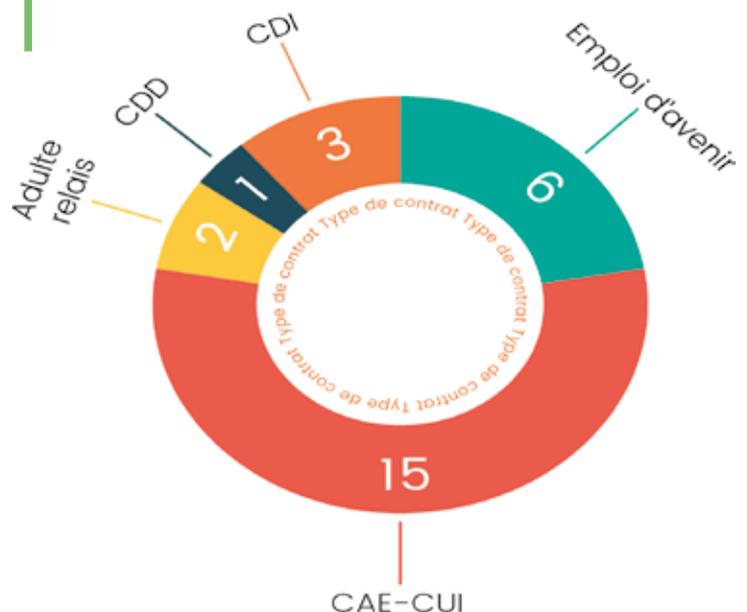
La labellisation MSAP et l'engagement de Vivre la Ville à s'inscrire dans le cadre de la facilitation administrative ou numérique induisent des prérequis nécessaires pour les médiateurs.



Niveau scolaire des salariés

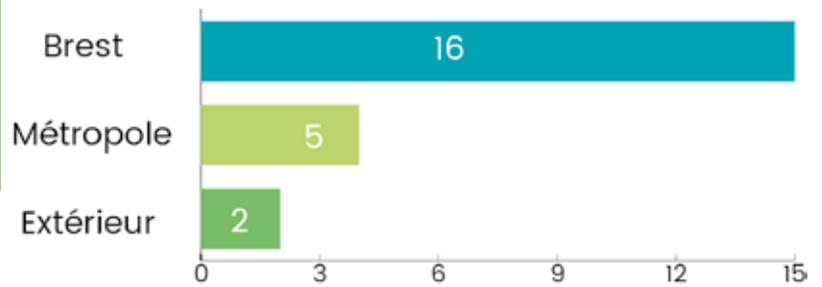
23 contrats aidés

Vivre la Ville est une association « tremplin ». Au-delà de sa compétence sur le champ de la médiation sociale, c'est un outil de professionnalisation qui doit permettre aux salariés médiateurs de gagner en professionnalisme tout en élaborant la suite de leur parcours. Les médiateurs sont recrutés dans le cadre de contrats aidés : CAE CUI, Emplois d'Avenir ou conventions Adulte Relais.



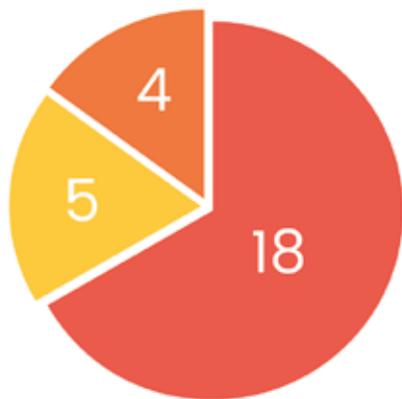
Lieux de résidence des médiateurs en contrats aidés

65 % des salariés en contrats aidés résident à Brest. Dix d'entre eux (66 %) vivent dans un Quartier Politique de la Ville.



67 % des salariés en contrats aidés ont validé leur projet professionnel

Validation des projets professionnels



Les médiateurs en contrat disposent de temps programmés pour préparer l'après Vivre la Ville.

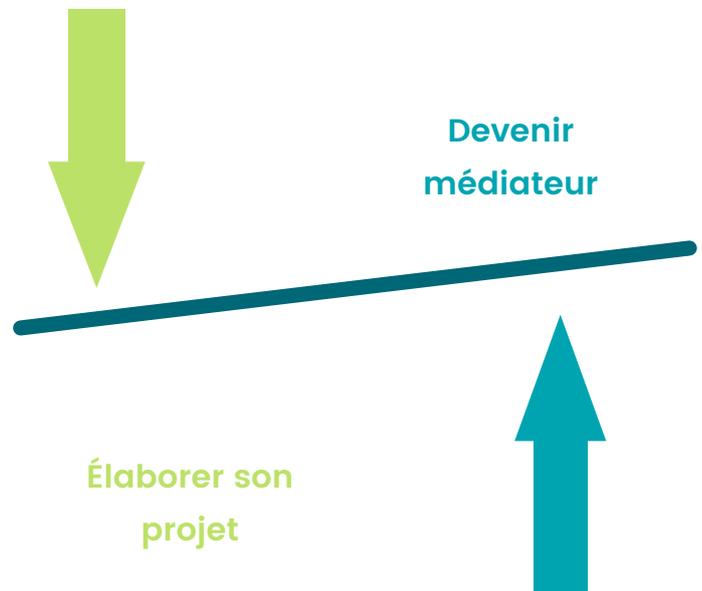
Au 31 décembre, 18 médiateurs ont validé leur projet professionnel. Pour certains la phase de mise en œuvre est finalisée, pour d'autres il s'agit encore de trouver des solutions de réalisation.



S'ancrer dans le présent et construire le futur : un équilibre à trouver

Acquérir la compétence « médiation » est une nécessité pour les médiateurs de Vivre la Ville et dans le même temps, impossible de ne pas envisager l'avenir.

Un exercice d'équilibriste pas simple à mettre en place pour direction – encadrement et qui nécessite un investissement personnel pour les salariés.



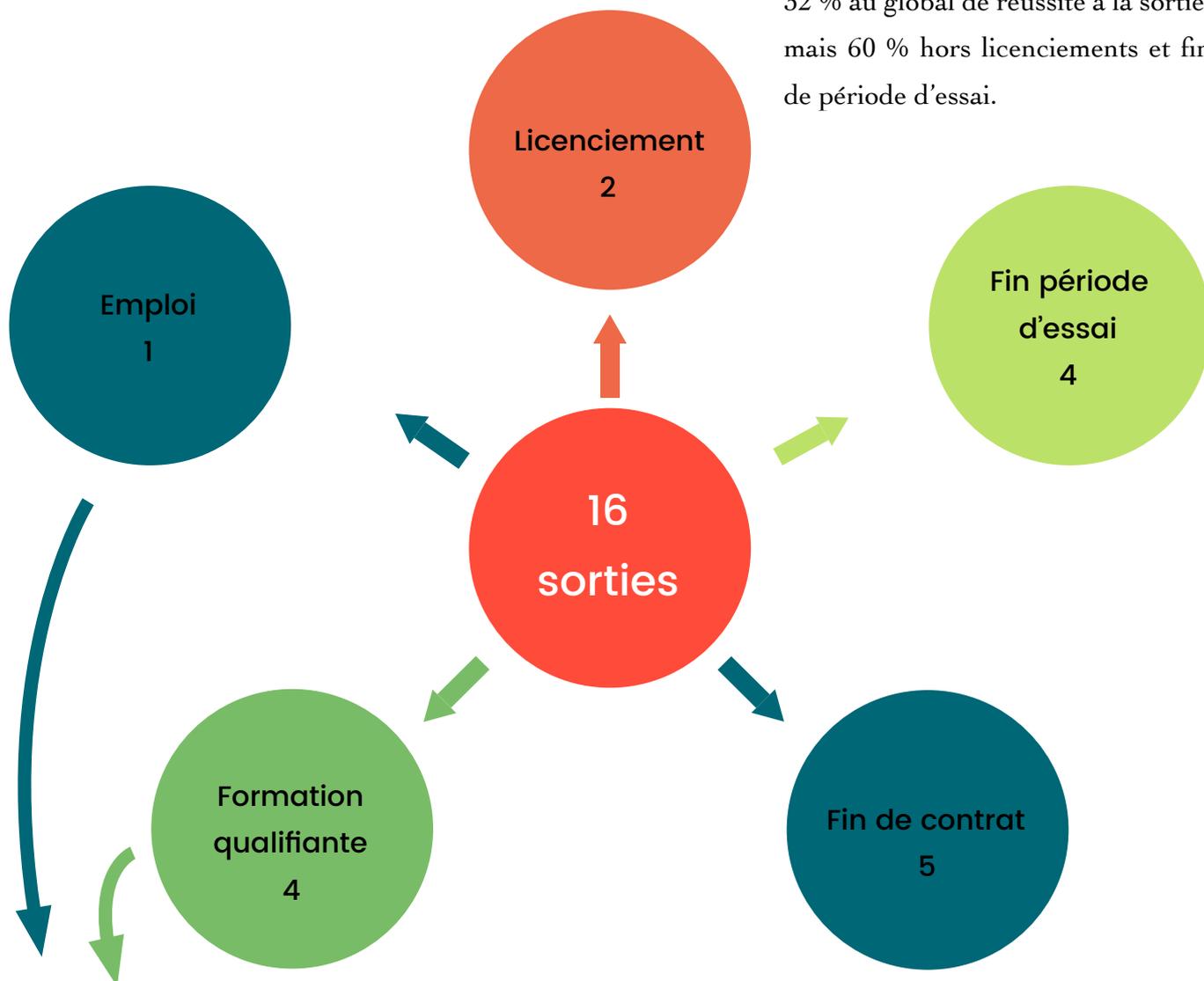
Abdelhakim et Kévin ont obtenu le titre de Technicien de médiation mutli-services en 2016

Ankidi qui a effectué une mise à niveau au CLPS est entré en formation de surveillant de nuit.



Ils ont quitté Vivre la Ville en 2016

32 % au global de réussite à la sortie, mais 60 % hors licenciements et fin de période d'essai.



Formations et emploi à la loupe

- Formation qualifiante de surveillant/visiteur de nuit dans le secteur médico-social
- Formation qualifiante de conducteur interurbain de voyageurs
- Formation conseillère en insertion professionnelle
- Formation qualifiante agent de sécurité
- Emploi à la CPAM (CDD + CDI)

Encadrement, départ de Sandra Todesco

Sandra a coconstruit le développement de Vivre la Ville. Encadrante depuis une dizaine d'année, elle était en charge des actions spécifiques « énergie ». Des missions qu'elle a brillamment réalisées avec entrain. Elle a choisi de donner vie à des projets personnels et professionnels. Elle a quitté Vivre la Ville en juillet 2016.

Sandra Todesco,
Encadrante PIMMS
de Kéréderm et actions
spécifiques énergie



Médiateur et projets professionnels

Devenir médiateur

Pour devenir médiateur, Vivre la Ville propose à ses salariés des temps de formations internes, mais également des formations externes. Un salarié médiateur passera 10 % de son temps de contrat en formation.

En 2016 : 8 médiateurs étaient inscrits à l'AFPA de Brest sur le titre de Technicien de Formation Professionnel. Une période de professionnalisation en alternance de 245 h et qui aboutit à un titre de niveau Bac. En 2016, il s'agissait de la sixième session.

Une séance « estime de soi » a été proposée à tous les médiateurs par l'organisme de formation Sémaphore.

Des immersions pour valider des projets

Une fois le projet professionnel du médiateur identifié, il s'agira pour lui de vérifier son hypothèse. Sur le temps de travail, en lien avec les acteurs de l'emploi, les médiateurs réaliseront des périodes d'immersions dans des entreprises. Ils seront au plus près du métier visé. Transdev, Eau du Ponant, Enedis ont accueilli des salariés de Vivre la Ville en 2016.



Anne-Thérèse en immersion chez nos partenaires Enedis et Eau du Ponant.



Mickaël en immersion à Transdev afin de valider son projet professionnel.



Des formations pour finaliser les projets professionnels

En 2016, pour accompagner la mise en œuvre de projets, Vivre la Ville a financé via son OPCA les formations suivantes :

2

Remises à niveau – Greta et CLPS

1

Titre de conducteur interurbain de voyageur – ECF Guipavas

1

Titre de gestionnaire de paie en alternance – IF

1

Titre d'assistante RH en alternance – IF



Véfa Kerguillec assure un entretien de suivi aux médiateurs en formation par alternance à l'AFPA sur le titre de Technicien de médiation multi-services.

Communication

En septembre 2016, Vivre la Ville se voit dotée de nouveaux outils de communication.

Nous sommes présents sur Twitter et Facebook et nous ferons notre apparition sur la toile au mois de mai 2017.



@PimmsdeBrest



@PimmsBrest



Merci à vous de nous avoir suivi dans la lecture de cette synthèse, photo rapide de notre année 2016.

2017 tiendra de nouvelles promesses grâce à la confiance de nos partenaires.

2017