

Rapport

d'activité

2017

Association Vivre la Ville

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
VIVRE LA VILLE - BREST



Sommaire

Vivre la Ville, les PIMMS, la MSAP

Les partenaires de Vivre la Ville	p. 4
Vivre la Ville qui es-tu ?	p. 5
Les accueils de l'association s'appellent des PIMMS	p. 6
Les PIMMS Brestois, un équilibre financier en question	p. 7
Les PIMMS sont labellisés Maison de Services Au Public	p. 8
La médiation hors les accueils	p. 8
L'organisation de Vivre la Ville en 2017	p. 9

Formation et insertion à Vivre la Ville

27 salariés à Vivre la Ville au 31 décembre 2017	p. 11
Formation et accompagnements aux projets	p. 12
Sorties positives en 2017 : quels projets ? quels emplois ?	p. 14
Quelques exemples	p. 15

Les actions de médiation au cœur des PIMMS

Les actions au sein des accueils PIMMS	p. 17
Le numérique : Le PIMMS réducteur de fracture	p. 21
Les permanences et animations hors PIMMS	p. 22

Les actions spécifiques

Répartition des heures de missions spécifiques	p. 25
Brest'aim	p. 26
Keolis Brest	p. 27
Eau du Ponant	p. 29
EDF	p. 30
Engie	p. 31
Enedis	p. 32

m Le t

de

Jean-Luc Bouhadana

2017 fut une année riche et passionnante au sens étymologique du terme.

Un gros travail a été réalisé par l'Association pour développer la médiation au service de nouvelles entités et pérenniser les actions déjà entamées en 2016 (travail pour Brest'AIM; développement des activités relais poste; etc.)

Les PIMMS ont vu une évolution de 60 % de l'accueil montrant ainsi le rôle primordial des PIMMS au cœur des quartiers.

Mais 2017 fut aussi une année mouvementée avec l'annonce de la diminution des contrats aidés. Un gros travail a été réalisé par l'Association pour défendre son utilité sociale et les actions sur les territoires et repenser la structure afin de s'adapter aux évolutions en matière d'emplois aidés. Ce sera un défi majeur pour 2018.



Sur le plan financier, l'Association a respecté ses engagements avec l'aide des partenaires et des entreprises qui nous font confiance. Mais le contexte reste difficile et plus que jamais l'Association a besoin de développer de nouvelles missions de médiation pour continuer à jouer son rôle, à savoir offrir un véritable tremplin de retour vers l'emploi à nos salariés qui bénéficient de contrats soutenus par l'état

Jean-Luc Bouhadana

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bouhadana', written in a cursive style.



Vivre la Ville
les PIMMS
la MSAP

Les partenaires de Vivre la Ville

Partenaires financiers ou membres actifs



Membres associés



Signataires de la convention-cadre Maison de Services au Public



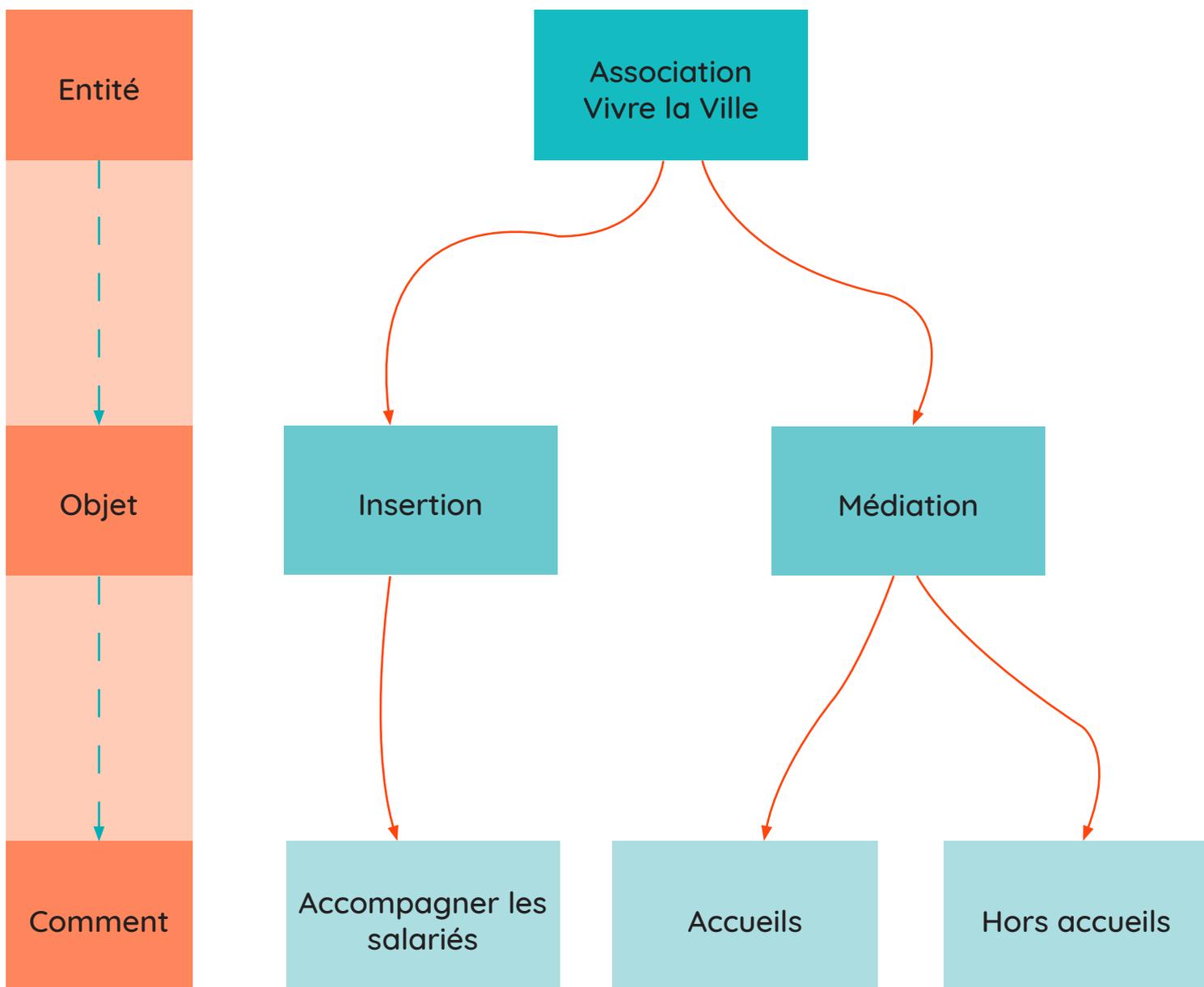
Vivre la Ville qui es-tu ?

Voilà près de 20 ans que l'association Vivre la Ville développe ses actions sur Brest Métropole et parfois au-delà. Son originalité : être à la croisée des chemins entre monde économique et insertion sociale, allier partenaires publics et privés, être à la fois un acteur fort du lien social sur des territoires prioritaires et proposer des parcours professionnels à ses salariés.

En 2017, plus de quarante mille habitants ont rencontré les médiateurs dans les accueils PIMMS et 20742 heures de médiations partenariales ont été réalisées en missions spécifiques.

L'objet premier de Vivre la Ville est d'accompagner ses salariés dans l'élaboration de leurs projets professionnels.

La médiation sociale en est le moyen, le support.



Les accueils de l'association s'appellent des PIMMS

Sous l'impulsion de Jean CAM, responsable d'exploitation à Keolis Brest, les administrateurs qui, en 1997, ont déposé les statuts de Vivre la Ville, ont également fait le choix de se rapprocher d'un modèle lyonnais : le PIMMS (Point Information Médiation Multiservices) et de signer un contrat de franchise sociale avec l'Union Nationale des PIMMS qui anime et fédère l'ensemble des PIMMS en France.

Les accueils de Vivre la Ville s'appellent des PIMMS depuis 1998.



Le PIMMS de Pontanézen.

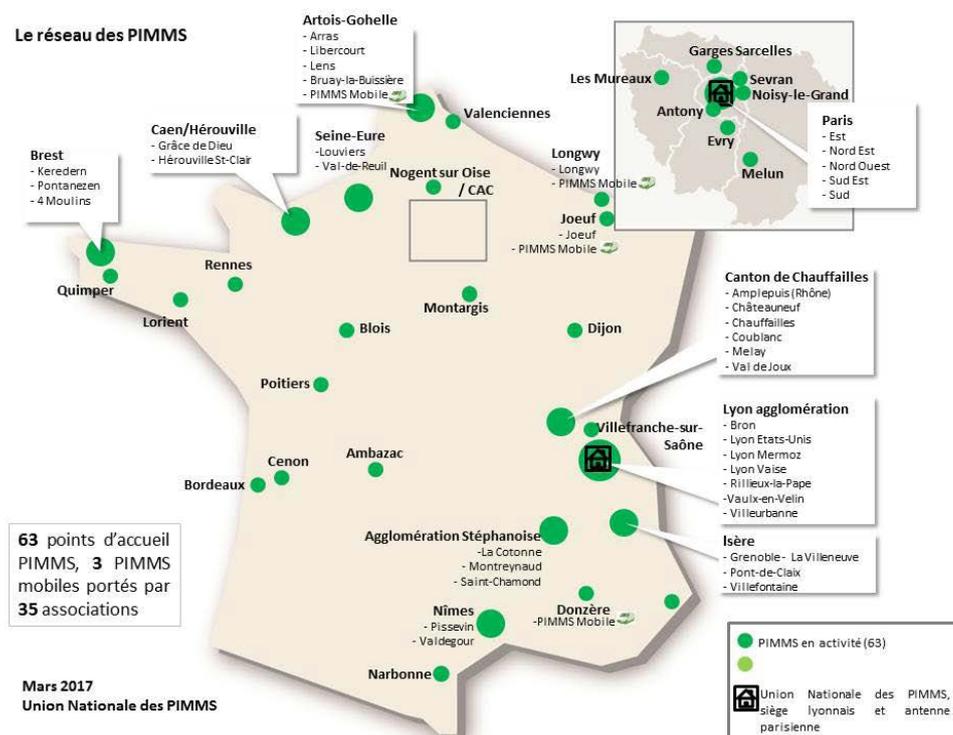
Le réseau des PIMMS en France

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



Les PIMMS Brestois, un équilibre financier en question

Les PIMMS trouvent leur sens dans un montage partenarial. Les entreprises qui soutiennent les PIMMS acceptent de participer au financement partagé de toutes les actions réalisées sur les plateaux d'accueils indépendamment des demandes des usagers. Dans un PIMMS, en moyenne, 50 % des demandes faites aux médiateurs n'ont pas forcément de lien direct avec les entreprises qui financent l'existence de ces lieux ressources.

Aujourd'hui, à Brest, les PIMMS sont déficitaires et maintiennent leurs activités grâce aux actions spécifiques.

Alors que la fréquentation évolue de manière importante (+60 % d'usagers entre 2016 et 2017), les ressources liées à l'activité diminuent quand il faudrait embaucher davantage de médiateurs pour répondre aux demandes des usagers et des partenaires.

Dans le même temps, les aides de l'État dans le cadre des contrats aidés diminuent de 50 % à partir de 2018 et certaines entreprises historiques initient un désengagement financier.

Quel avenir pour ces plateaux d'accueils? Comment vont-ils évoluer? C'est un des enjeux portés par le Dispositif local d'Accompagnement dont la mise en place a été décidée par les administrateurs fin 2017.



Les médiateurs accueillent les usagers lors de la journée des Maison de Services Au Public.

Scène du quotidien au PIMMS de Pontanézen.





Les accueils de Vivre la Ville franchisés PIMMS sont reconnus Maison de Services au Public en novembre 2015.

Dans une « Maison de services au public », l'utilisateur est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

À proximité de chez soi, la Maison permet d'accéder à une large palette de services. Elle offre aux habitants une aide, une écoute et un accompagnement de qualité dans leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative... C'est un accueil dit de premier niveau dans le domaine administratif et numérique.

La médiation hors les accueils

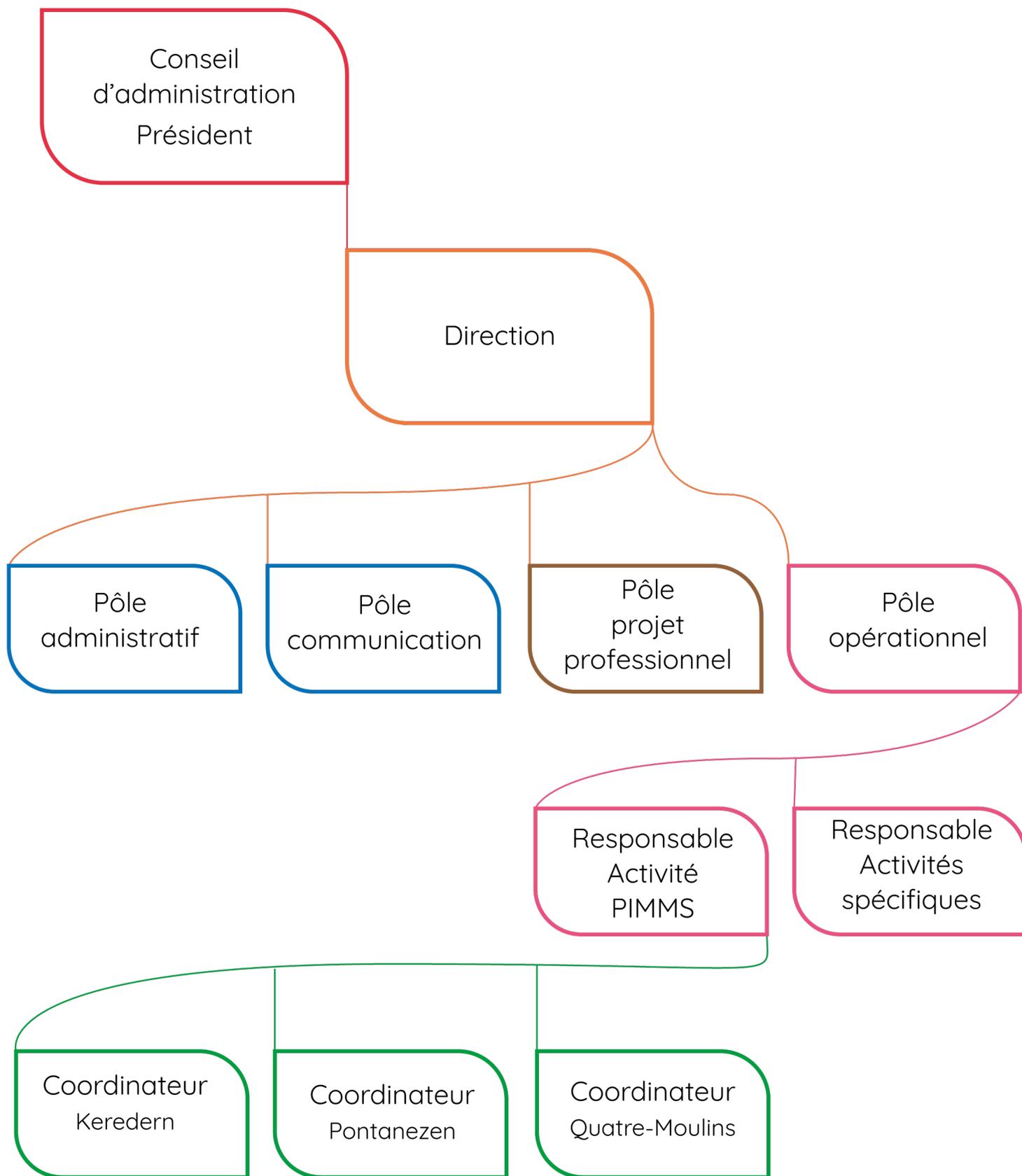
Dans le jargon du réseau PIMMS, les médiations qui ne sont pas réalisées dans les accueils sont dites « actions de médiation sortante » ou actions spécifiques.

Ce sont des actions de médiation réalisées pour le compte d'une entreprise à partir d'une problématique qui lui est propre

Actions spécifiques



Anne-Thérèse et Babacar en médiation à domicile pour Enedis.

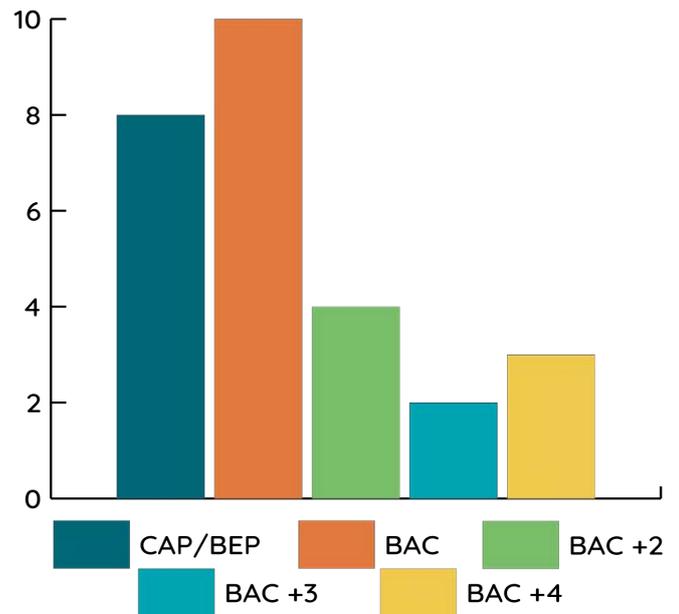
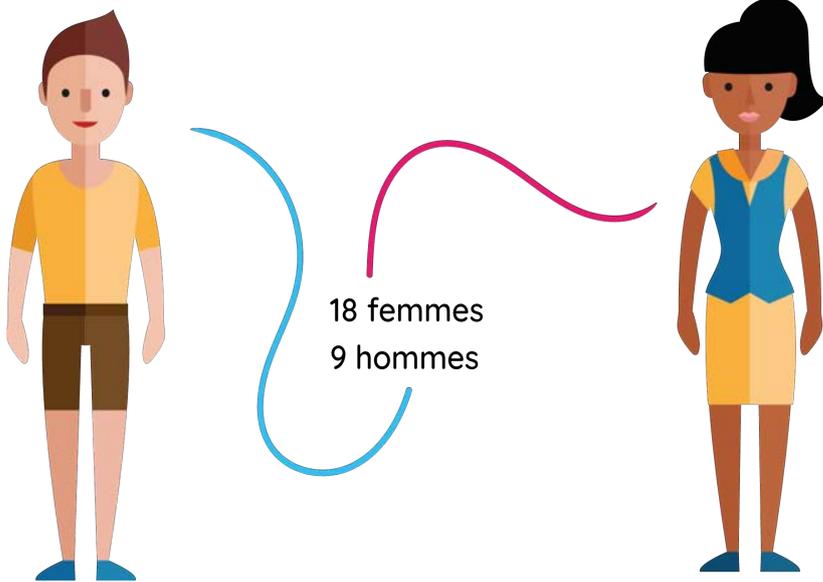


A large teal-colored graphic with a green outline, tilted slightly to the right. The text is centered within the teal area.

Formation et Insertion à Vivre la Ville

27 salariés à Vivre la Ville au 31 décembre 2017

27 salariés, une moyenne d'âge de 30 ans.



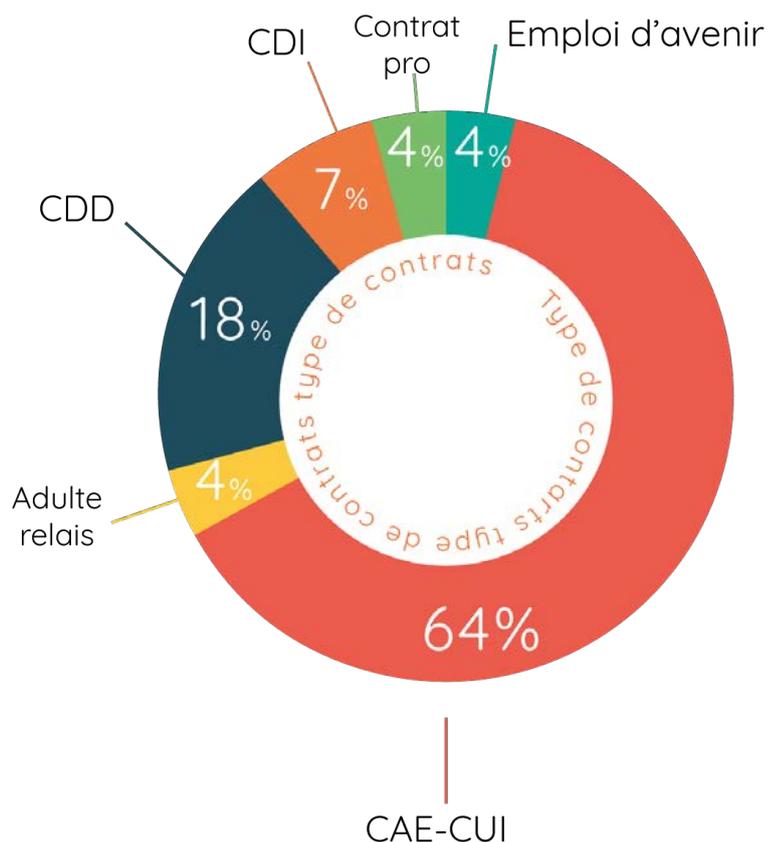
65 % des salariés ont un niveau BAC ou inférieur.

Les différents contrats à Vivre la Ville

L'insertion des médiateurs est la mission première de Vivre la Ville. Vivre la Ville est un outil au service de la professionnalisation de ses salariés embauchés en contrats aidés. Vivre la Ville est une étape de parcours pendant laquelle formation et accompagnement aux projets doivent conduire les médiateurs vers l'emploi ou la formation qualifiante.

Le gel des contrats aidés décidé par le gouvernement en août 2017 a modifié provisoirement la physionomie de l'équipe de l'association. En effet, pour maintenir les missions de médiation, Vivre la Ville a procédé, exceptionnellement, à l'embauche de médiateurs en CDD.

Le 31 décembre 2017, l'effectif de Vivre la Ville compte : 17 CAE, 1 Emploi d'avenir, 1 Adulte relais, 5 CDD, 1 contrat de professionnalisation et 2 CDI.

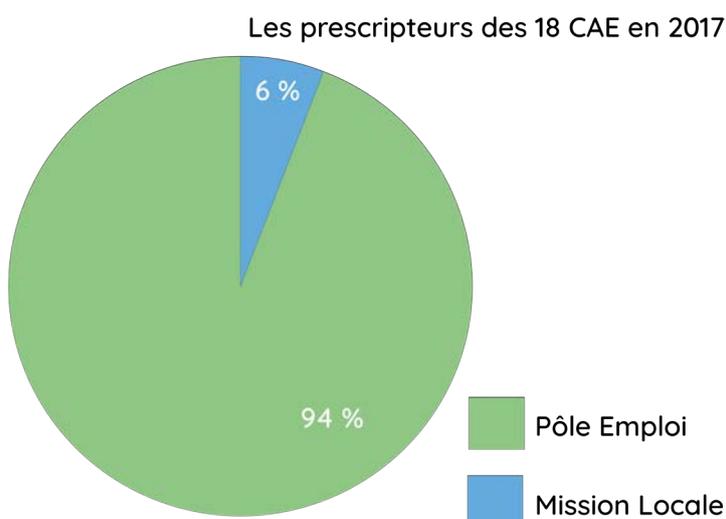


Le profil des 19 médiateurs en contrats aidés

Pour être embauchés à Vivre la Ville, les médiateurs doivent être éligibles sur les critères énoncés par arrêté préfectoral. Ce sont les prescripteurs (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi) qui valident le positionnement sur le contrat au regard, également, de l'engagement de l'employeur à former le bénéficiaire et à l'accompagner vers l'emploi pérenne.

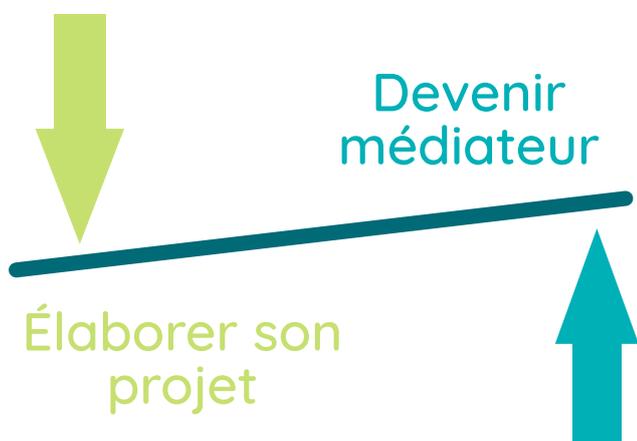
Au 31 décembre, 18 salariés sont en Contrat Accompagnement dans l'Emploi. 17 d'entre eux ont intégré l'équipe sur une orientation Pôle Emploi, 1 via une orientation de la mission locale.

Les médiateurs accompagnent les usagers au PIMMS de Pontanézen



Formations et accompagnements aux projets

En intégrant Vivre la Ville, les médiateurs s'engagent à se mobiliser pour élaborer et mettre en œuvre leur projet professionnel. Ils seront également positionnés sur des formations afin d'acquérir les compétences en matière de médiation.



Un contrat aidé à Vivre la Ville, c'est un engagement pour favoriser l'acquisition de compétences transférables

En moyenne, un médiateur passe 20 % de son temps de travail à Vivre la Ville en formation ou en accompagnement professionnel.

Devenir médiateur : les actions de formations certifiantes ou qualifiantes

Les médiateurs seront formés en interne sur des modules proposés par l'équipe de permanents. La montée en compétence sera progressive et personnalisée.

- En juin 2017, au terme d'un parcours de 475 h de formation, quatre médiateurs ont validé le titre de technicien de médiation services. Un titre professionnel de niveau Bac qu'ils suivront par alternance à l'AFPA de Brest.

- En septembre, huit médiateurs débutent un certificat de compétences de la formation Agent de médiation Informations Services. Ils suivront cette de formation à Initiatives Formations à Brest.



Anne-Marie et Sarah en formation « Gestion de l'agressivité ».



Les médiateurs du Pôle actions spécifiques en formation. Avec Yves Vey, ils améliorent leurs pratiques professionnelles sur le champ de la prévention et de la persuasion dans les transports en commun.

Leur montée en compétence sera renforcée par des modules spécifiques au transport réalisé par un spécialiste en la matière, le cabinet Vey et des modules de gestion de l'agressivité dans les accueils. Les médiateurs sont, par ailleurs, tous inscrits dans des groupes de paroles proposés par Isabelle Goasduff, psychologue clinicienne, afin de travailler sur le détachement émotionnel. Dans le cadre des emplois en horaires parfois décalés, Vivre la Ville a également programmé des séances en lien avec l'alimentation réalisées par Mme Magoarou - Guerin, diététicienne.

L'accompagnement au projet

Dans le même temps, les médiateurs sont dans une dynamique de mise en œuvre de leur projet professionnel. Ce travail est majoritairement réalisé en interne et s'appuie sur les compétences d'une conseillère en insertion professionnelle, d'une formatrice et d'une coordination avec l'équipe administrative et opérationnelle.

Un atelier sur les discriminations organisé par Typhaine Grall.





Typhaine Grall, Conseillère en Insertion Professionnelle anime des ateliers sur les discriminations, la réalisation de Curriculum Vitae, etc.

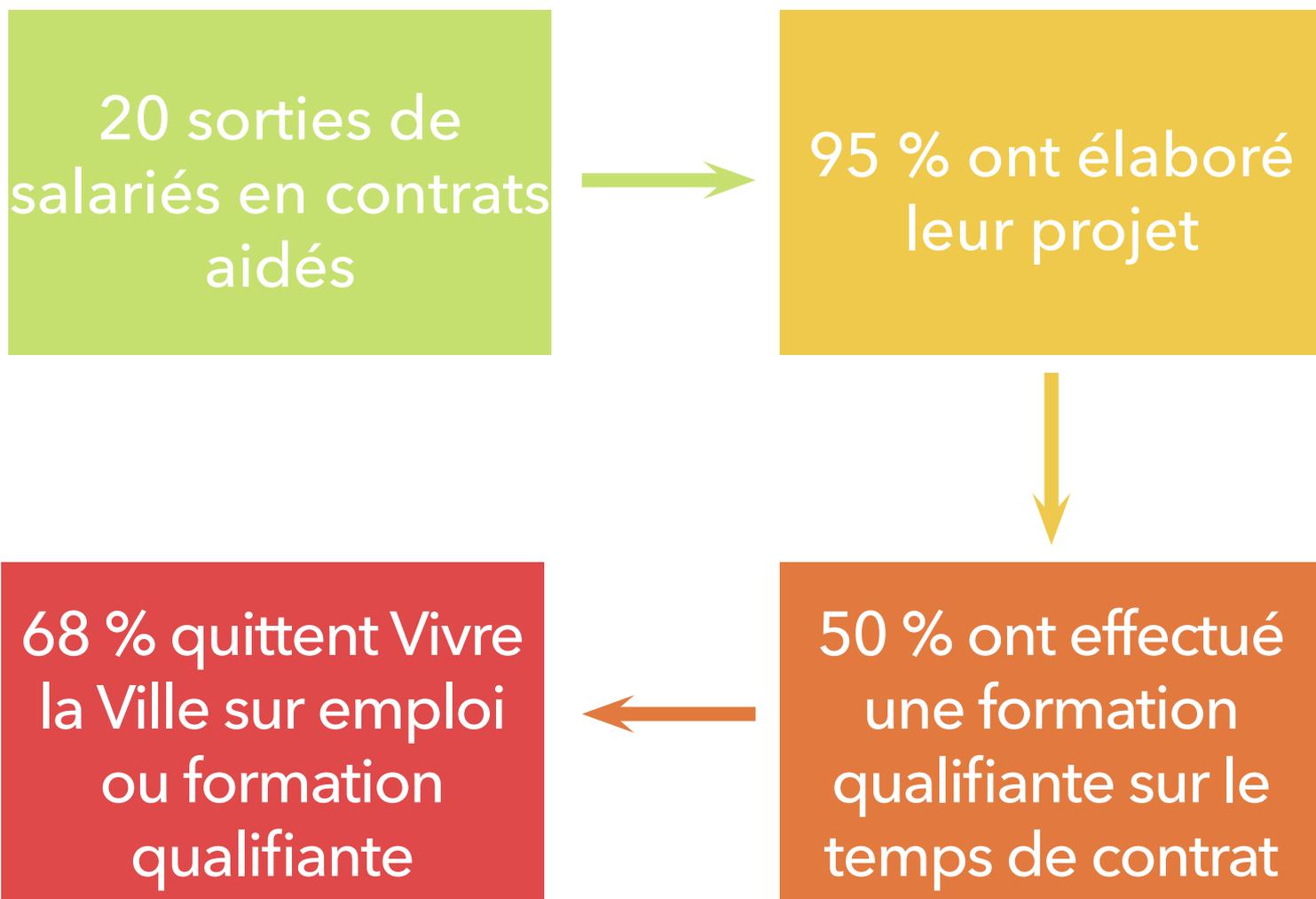
À Vivre la Ville, l'insertion est l'affaire de tous. Le travail de cette équipe pluridisciplinaire est renforcé par l'appui des entreprises et des prescripteurs.

Les médiateurs suivront des séances collectives : égalité Hommes/Femmes, atelier CV... et progresseront individuellement sur la mise en œuvre de leur projet dans le cadre d'entretiens de suivis. Des actions de formations directement liées aux projets sont mises en œuvre et financées par la structure et une participation de l'OPCA : Gestionnaire de paie, conducteur de voyageurs, assistant RH...

Sorties positives en 2017 : quels projets ? quels emplois ?

Compte tenu du gel des emplois aidés en août, l'année 2017 reste une année particulière puisque pour maintenir l'activité de médiation, il a été nécessaire d'embaucher des salariés en contrats à durée déterminée de droit commun.

En 2017, 26 salariés ont quitté Vivre la Ville. Deux départs concernent des salariés encadrants en CDI et quatre départs des fins de contrats des CDD qui n'ont pas bénéficié d'un accompagnement au projet professionnel. Vingt salariés en contrats aidés ont quitté Vivre la Ville en 2017.



« Arrivé il y a deux ans maintenant dans le Finistère et à la recherche d'une reconversion après plusieurs années dans le domaine culturel, Vivre la Ville a été un tremplin pour moi. Grâce à la médiation, j'ai pu facilement m'insérer dans la vie locale et découvrir le métier de conducteur receveur que j'occupe actuellement au sein de l'entreprise Bihan.

En moins d'un an au sein du PIMMS, et avec l'appui et le soutien permanent de la direction, j'ai décroché le financement de mon titre professionnel et peux enfin envisager l'avenir sereinement. »



Mickaël Devos

« L'association m'a permis d'éclaircir mon projet professionnel. Je me suis aperçu que mon profil correspond aux métiers de contact, un travail de proximité. Grâce à l'association, j'ai repris confiance en moi et j'ai acquis beaucoup d'expériences.

A présent, je vais bien. Je vis sur l'île de la Réunion, j'ai trouvé du travail, je commence le 7 mai dans l'animation des personnes déficientes sensorielles. Bientôt je vais commencer mon projet professionnel dans la médiation. »

« La formation TMS a été vraiment riche pour moi. J'ai pu mettre des mots sur mes compétences, les développer et surtout les confronter aux collègues et aux réels attendus du métier (norme AFNOR).

D'un point de vue personnel, les échanges au cours des regroupements m'ont permis d'imaginer aisément le transfert de mon métier sur un autre territoire et surtout sur d'autres activités. Mon projet est de créer une ferme bio avec mon mari. Lui au maraîchage, moi en élevage avicole. L'étude d'un territoire, le travail en réseau et l'accueil des publics dans un but d'information par des visites à la ferme et en atelier pédagogique prend tout son sens avec mon métier de médiatrice.

Il en est de même pour les activités réalisées au sein de Vivre la Ville. Je sais que je vais pouvoir valoriser chaque acquis, par exemple la conduite de projet dans mon entreprise. »



Mahmadi Ridjali-Majani



Sandy Bordes



Les actions de médiations au cœur des PIMMS

Les actions au sein des accueils PIMMS



PIMMS de Pontanézen



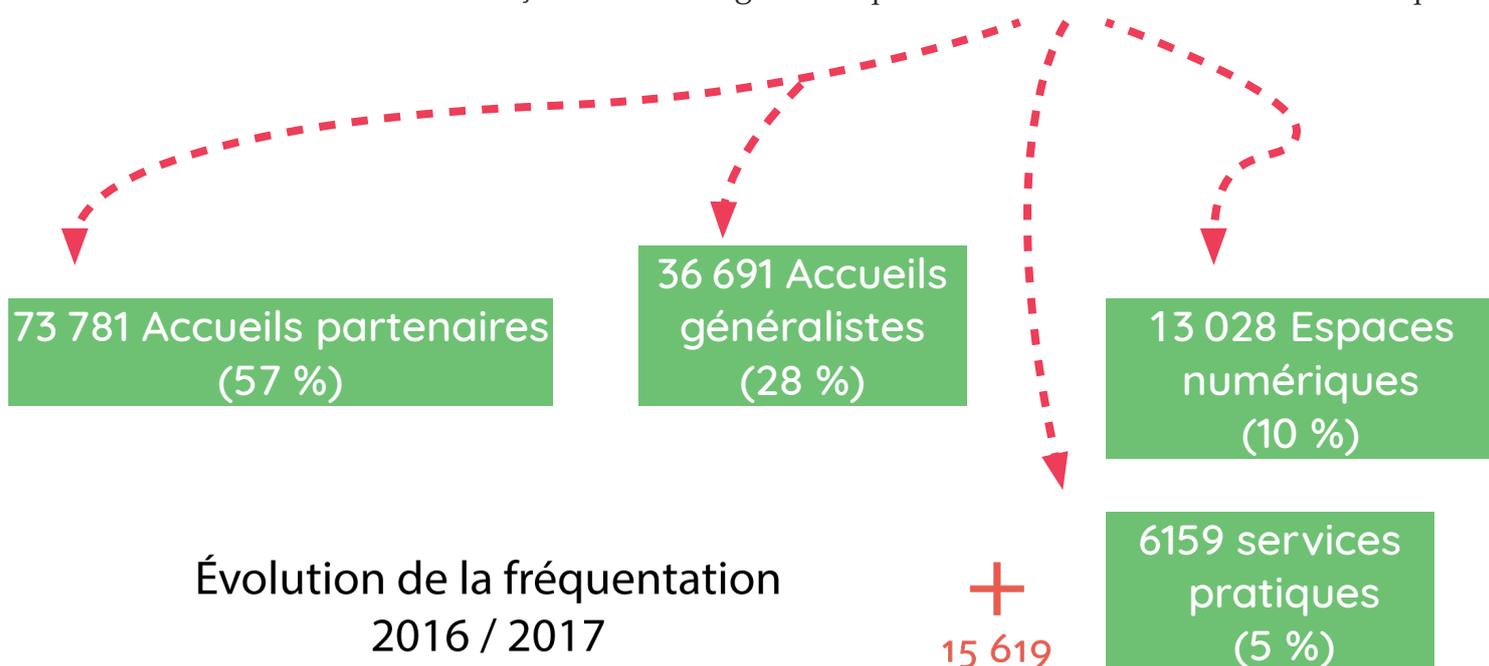
PIMMS de Kéréderm



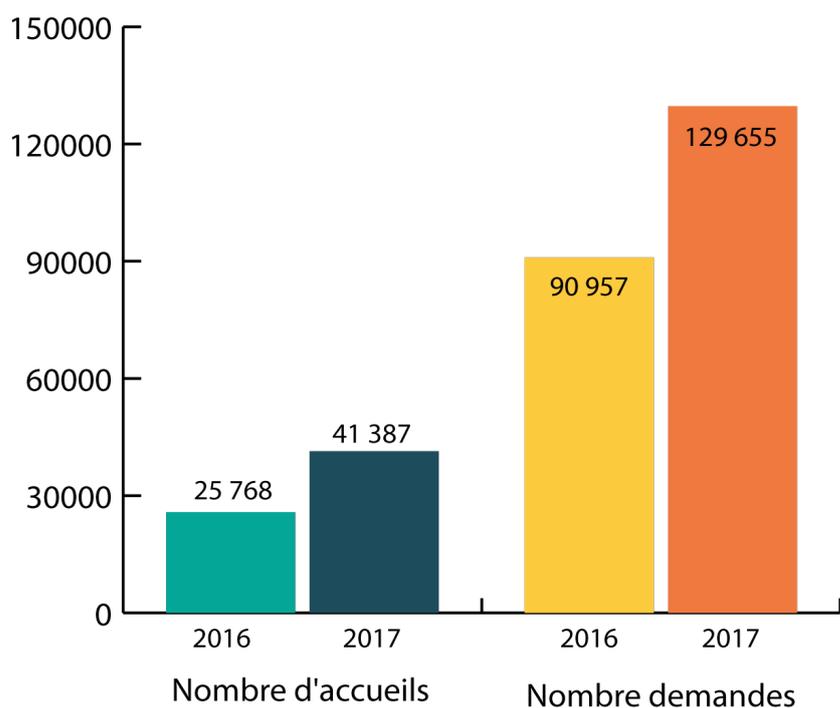
PIMMS des Quatre Moulins

L'activité globale 2017

En 2017, les accueils PIMMS ont reçu **41 387** usagers et répondu à **129 659** demandes de leur part.



Évolution de la fréquentation 2016 / 2017



+
15 619
usagers
accueillis

Soit une
hausse de
60%

Le nombre de
demandes
évolue de
43%

La ventilation de la fréquentation par PIMMS

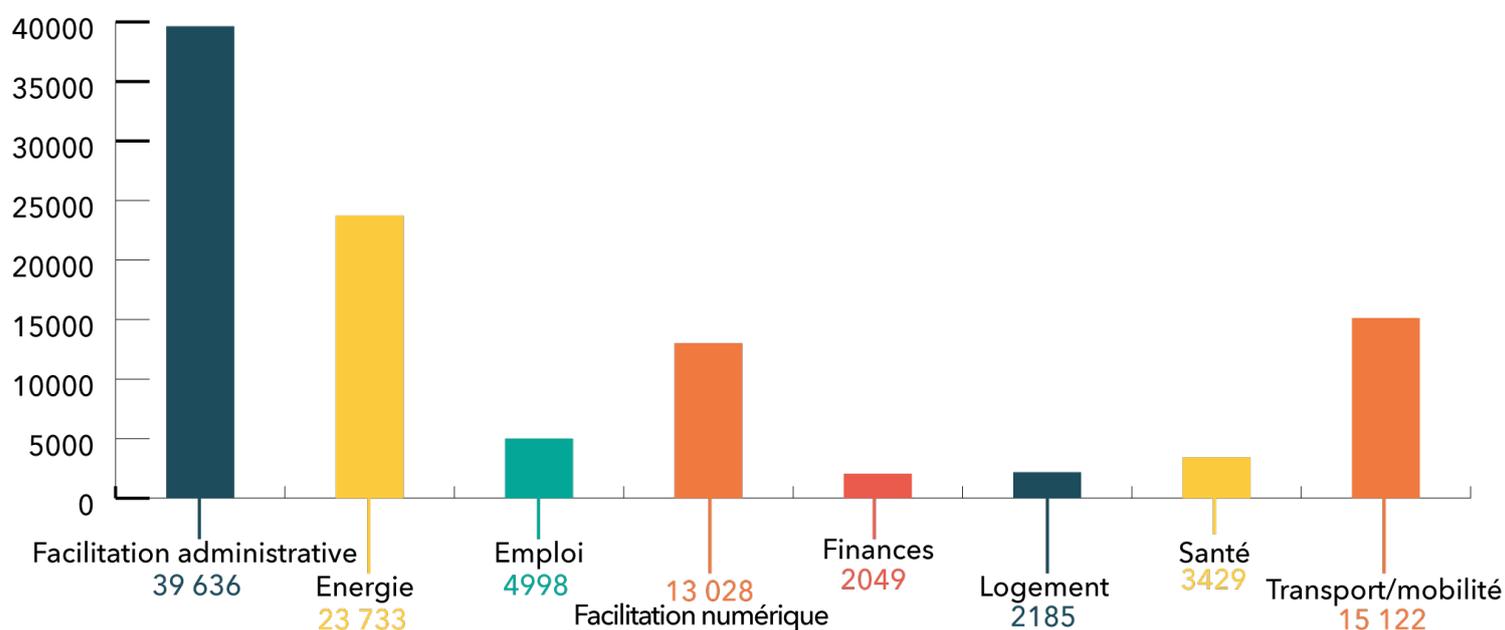
2017	PIMMS Pontanézen	PIMMS Kérédern	PIMMS Quatre Moulins	Animations Collectives	Totaux
Nombre d'usagers	11 278	9060	19 549	1500	41 387
Nombre de demandes	41 084	27 048	55 803	5724	129 659

Les grandes thématiques (en nombre de demandes)

Les motifs d'accueils sont recensés et répertoriés par grandes thématiques quand cela est possible. Les actions de facilitation administrative sont de plus en plus prédominantes dans le cadre de la labellisation Maison de Services au Public. Des chiffres dont la tendance est à la hausse depuis novembre 2017 avec les nouvelles orientations de la Sous-Préfecture pour l'appui à la réalisation des certificats d'immatriculation et des permis de conduire. Ces nouvelles démarches nécessitent des médiations de plus d'une heure. Les médiateurs ont déjà été sollicités plus de 200 fois en cette fin d'année.

Les demandes liées à l'énergie sont également importantes et l'annonce du nouveau dispositif social «Chèque énergie» nécessite non seulement de rassurer les usagers, mais également de les accompagner pour pouvoir bénéficier de cette nouvelle formule dont la mise en application début 2018 pourrait favoriser l'augmentation du non-recours.

Répartition des principales thématiques d'accueils



L'activité partenariale : 57 % des demandes

Les PIMMS sont des lieux ressources et les médiateurs écoutent toutes les sollicitations qui leur sont faites, charge à eux d'y apporter une réponse, un accompagnement ou de trouver un relais sur le territoire.

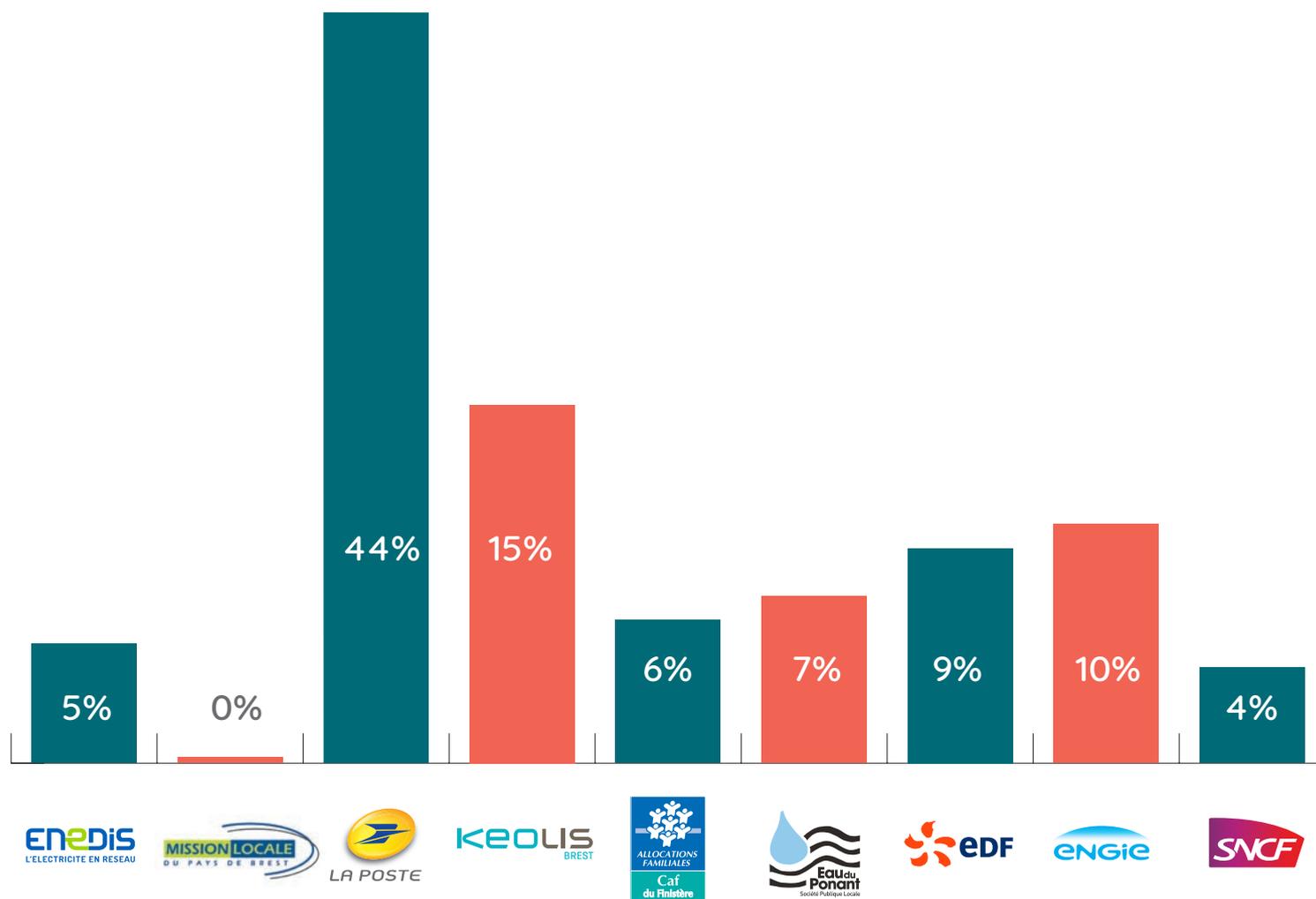
En 2017, les demandes des usagers en lien avec une entreprise partenaire représentent 57 % des motifs d'accueils.

La part des actions réalisées pour la Poste est la plus importante, mais elle est à corrélérer avec la mission de Relais Poste du PIMMS des Quatre Moulins.

	2017	2016	Evolution
CAF	4376	3677	+ 19 %
Eau du Ponant	5161	3579	+ 44 %
EDF	7042	8346	- 16%
Enedis	3520	1654	+ 113%
Engie	7211	7264	- 1%
Keolis	10 745	10 507	+ 2%
La Poste	32 615	7779	+ 320 %
Mission locale	221	370	- 40%
SNCF	2795	4646	- 40%

La part CAF prend de l'ampleur dans le cadre de la convention Maison de Services au Public.

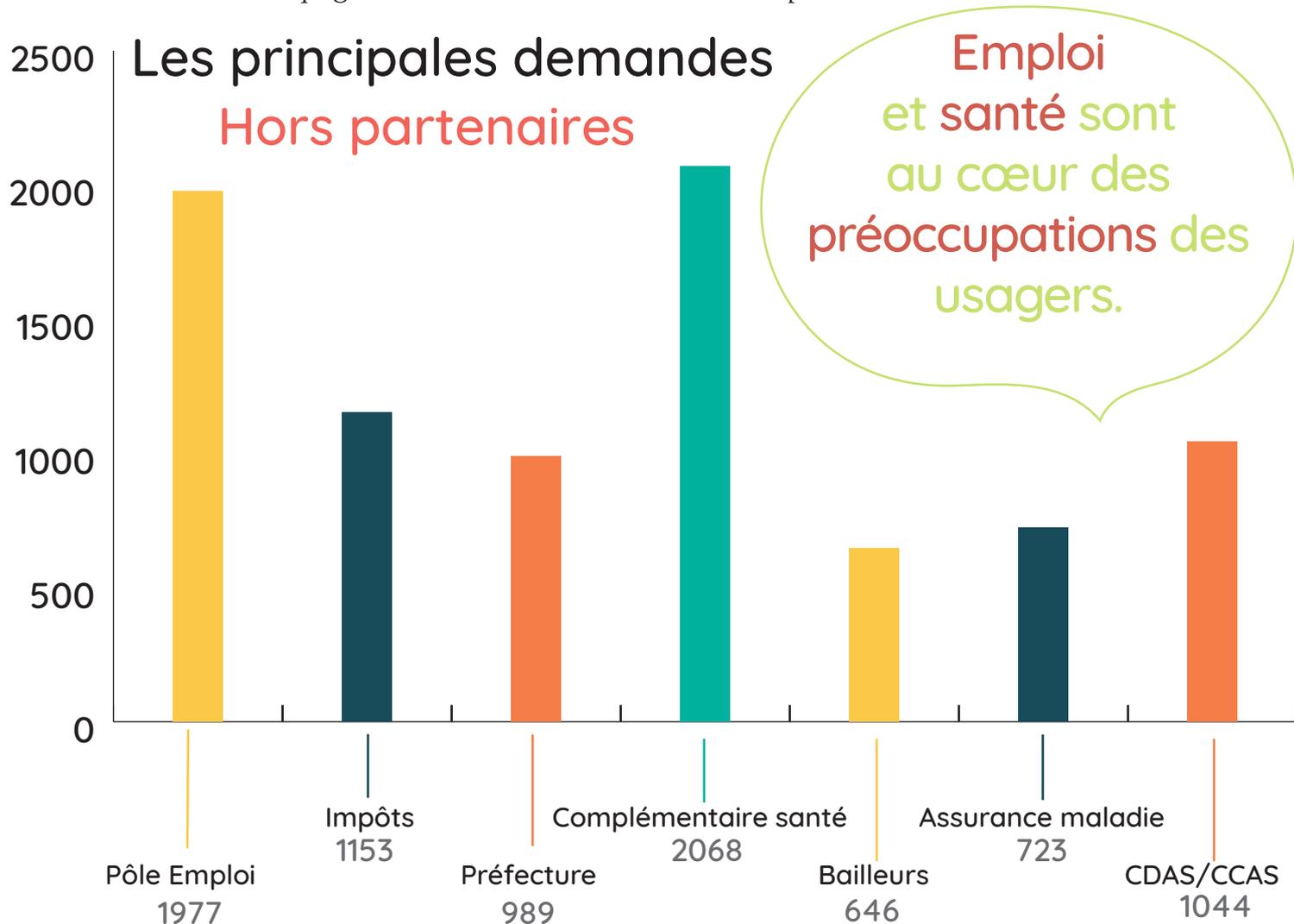
Les évolutions Eau du Ponant et Enedis résultent des nombreuses animations proposées aux habitants.



Les accueils généralistes : +30 % de demandes

Avec 36 691 demandes, le volume des actions dites généralistes, qui ne se font donc pas dans le cadre d'un partenariat, augmente de 30 % (28 312 en 2016).

Des demandes multiples et éclectiques qui obligent les médiateurs à s'adapter à chaque sollicitation. Emploi, formation et santé sont au cœur des demandes des usagers qui trouvent auprès des médiateurs informations et accompagnements administratifs et numériques.



Les habitants trouvent au sein des PIMMS un espace d'accueil et d'écoute qui permet un accompagnement sur mesure ou une orientation vers un acteur du territoire. Certaines thématiques sont en augmentation.

Les usagers sollicitent l'assistance des médiateurs sur des thématiques en lien avec la santé et l'emploi. Les demandes d'assistance sont majoritairement en hausse : Pôle Emploi, Impôts, assurance maladie et services sociaux. L'évolution majeure revient aux demandes en lien avec la sous-préfecture.

Ces évolutions impactent l'organisation des accueils et imposent l'ouverture de plages horaires dédiées. En effet, ces médiations sont généralement longues et les prises de rendez-vous sont devenues indispensables.

Les principales thématiques hors partenariat et leurs évolutions

	Pôle Emploi	Impôts	Préfecture	Complémentaire santé	Bailleurs	Assurance maladie	CDAS/CCAS
2017	1977	1153	989	2068	646	723	1044
2016	1854	1002	683	1950	908	600	692
Evolution	7%	15%	45%	6%	- 29%	21%	51%

La présence des défenseurs des droits : 184 rendez-vous

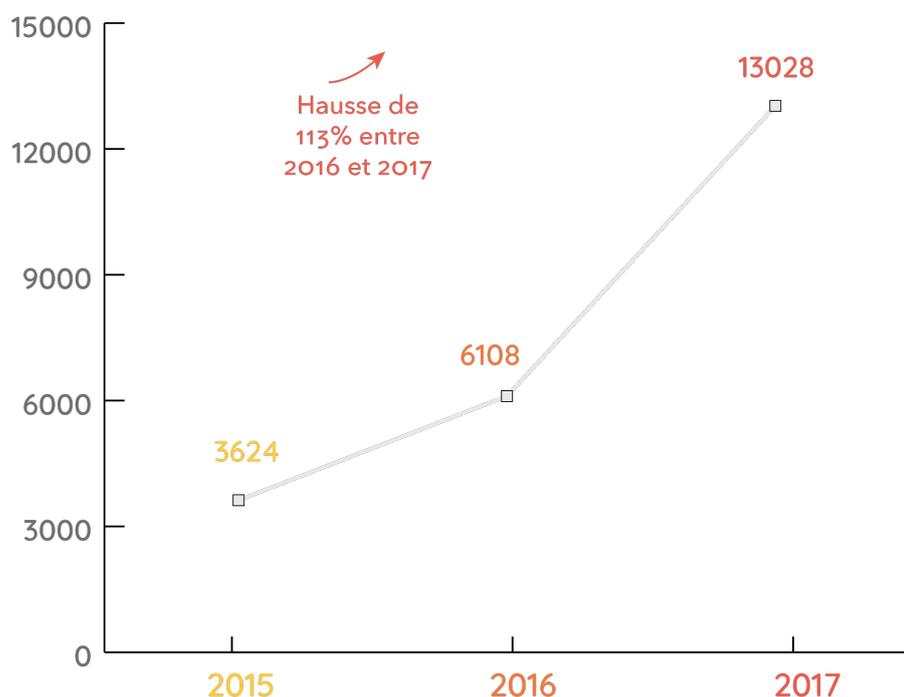
Le PIMMS de Pontanézen héberge une fois par semaine les permanences de Jean-Claude L'Hostis et depuis avril, le PIMMS des Quatre Moulins accueille Anne Meriadec Le Meur. Les défenseurs des droits ont reçu 184 habitants en 2017.



Jean-Claude L'Hostis et Anne Meriadec Le Meur Délégués du Défenseur des Droits.



Le numérique : Le PIMMS réducteur de fracture



Les demandes liées à l'accompagnement numérique sont en constante évolution. Les sollicitations des usagers ont doublé entre 2016 et 2017.

La question n'est pas de le constater, mais de s'interroger sur les motifs d'évolution des demandes et leurs répercussions sur les compétences des médiateurs.

Favoriser l'accès aux services publics sans s'y substituer devient un enjeu de taille pour les structures PIMMS.

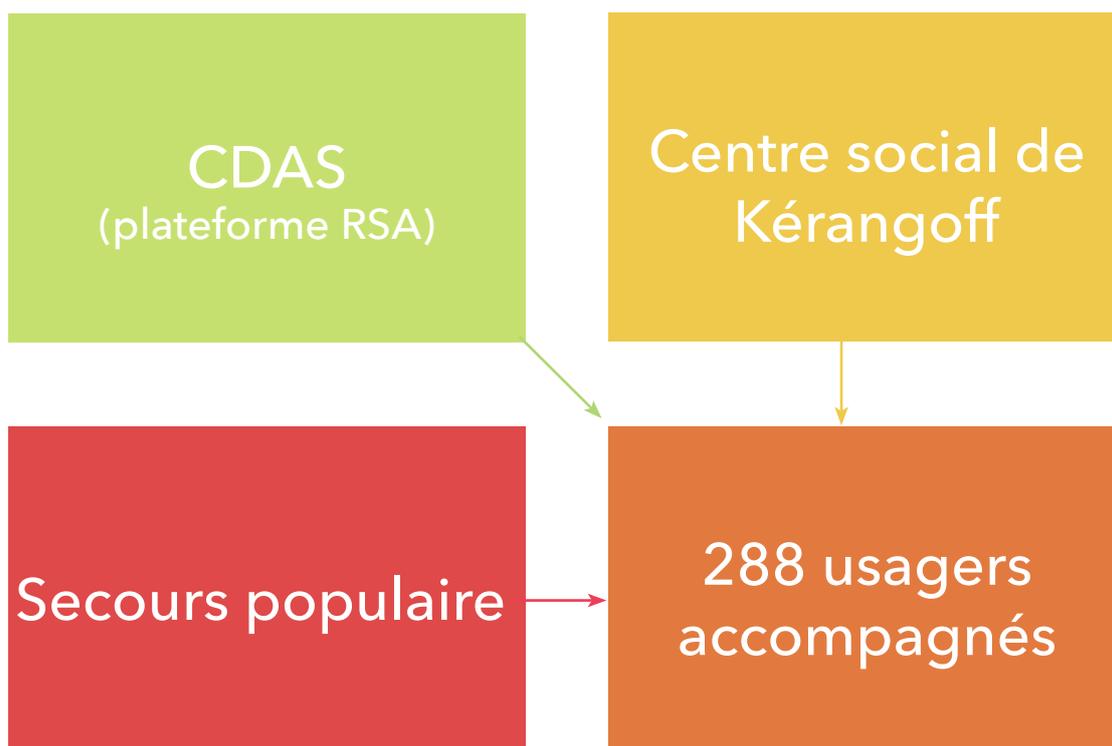
L'accès aux droits se fait aujourd'hui via le numérique pour une population qui n'y accédera pas sans accompagnement. Les accueils PIMMS peuvent être un appui, un lien, une partie de la réponse, mais ils ne sont pas, en l'état, LA solution pour accéder aux services publics.

La labellisation de Maison de Services au Public reconnaît à nos PIMMS un accueil de premier niveau. « Faire à la place de » va au-delà de ce qui est prévu et écrit dans la convention-cadre. Or, aujourd'hui bon nombre d'usagers ne sont pas en capacité d'être autonomes et rencontreront beaucoup de difficultés à le devenir.



Les permanences et animations hors les PIMMS

Les médiateurs sortent aussi des PIMMS et tiennent des permanences pour être au plus près des habitants et favoriser l'accès aux droits. Vivre la Ville a bénéficié d'une subvention du Développement Social Urbain pour les permanences au centre social de Kérangoff et lors des plateformes RSA initiées dans les Centres Départementaux d'Actions Sociales de Saint-Pierre et de Saint-Marc.





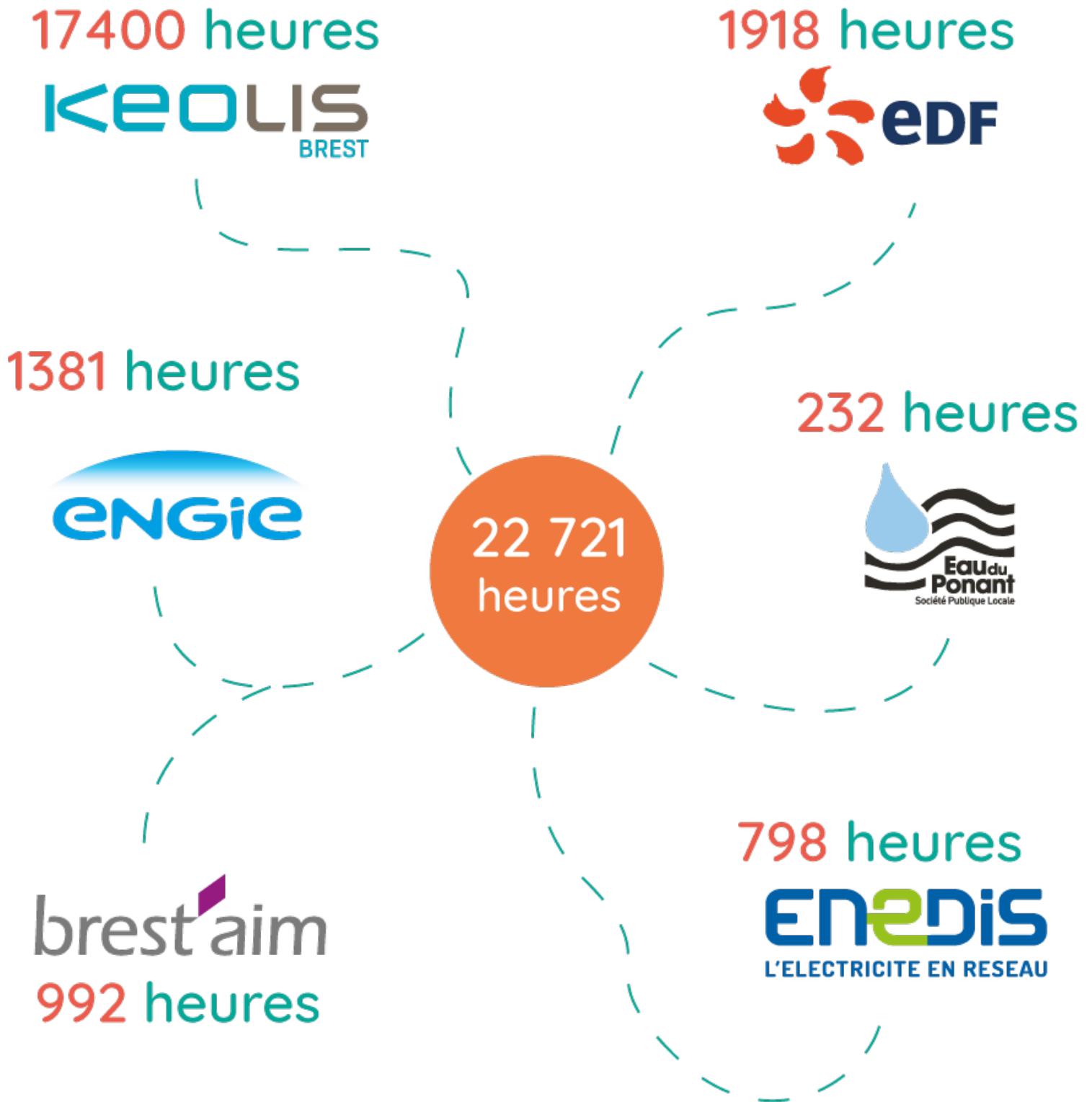
Grâce au soutien financier de la collectivité et du Pôle espace public environnement, Vivre la Ville a pu développer et participer à de nombreuses manifestations sur le territoire





Les actions spécifiques

Répartition des heures de mission spécifiques



Durant la saison 2017, les médiateurs ont réalisé 876 heures de médiation pour Brest'aim.

Ils étaient positionnés sur trois sites

Océanopolis
(512 heures)

Moulin Blanc
Darse et digue
(231 heures)

Marina du Château et
digue Lapérouse
(133 heures)



Le 13 juin, Messieurs Jullien, Corre et Ropars expliquent les attendus de la mission aux médiateurs.



L'édition 2017 des médiations estivales pour Brest'aim s'est déroulée sur 3 sites, le port de plaisance du Château (154 heures prévues), le port de plaisance du Moulin Blanc (235 heures prévues), Océanopolis (512 heures prévues).

La période d'intervention s'étale du 17 mai au 27 septembre 2017 et engage 14 médiateurs. Ce sont 876 heures de médiation réalisées pour une demande initiale de 901 heures.



Lancement de la mission avec l'encadrement Vivre la Ville

Médiation spécifique

En 2017, les médiateurs ont réalisé 17400 heures de médiation sur le réseau Bibus. Voici les statistiques de médiation à bord des bus, tramways, téléphériques et aux arrêts :

Contact client/aide à la personne	Informations orientation/abonnement	Rappel au règlement	Prévention intervention
89 822	31 468	4066	10 388



Les médiateurs interviennent sur les trois vecteurs des transports en commun brestois.



Ils informent, orientent et rappellent le règlement aux usagers.

Animations scolaires

Dans leur rôle de prévention, les médiateurs animent des visites du Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway (CEMT) et expliquent les bons comportements à adopter aux abords du tramway et à bord des transports en commun.



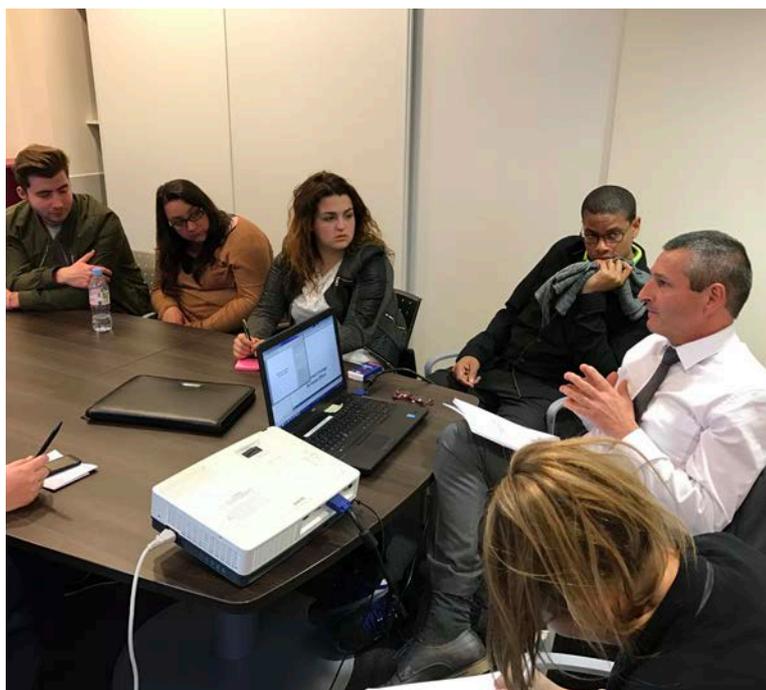
43 animations en **2017**

Les médiateurs expliquent les règles de sécurité sur le réseau Bibus lors d'une animation scolaire.

Maintien des compétences

Lorsque de nouveaux médiateurs intègrent l'équipe de médiation sur le réseau Bibus, ils sont invités à une matinée animée par Serge Guennegès qui leur précise les attentes de l'entreprise tandis que Bernard Miossec explique le règlement d'exploitation du réseau. La formation pratique est transmise en interne par Vivre la Ville.

Au cours de l'année 2017, plusieurs actions de formations supplémentaires ont été menées afin d'étoffer les connaissances des médiateurs :



Bernard Miossec explique les attentes de Bibus et le règlement d'exploitation aux nouveaux médiateurs.

- Le 21 septembre, David Donnard a présenté le PCC et le travail des régulateurs aux médiateurs effectuant des présentations du CEMT.

- Le 19 décembre, les médiateurs ont bénéficié d'une formation continue à leurs missions à bord des transports en commun. Serge Guennegés, Bernard Miossec et David Donnard sont revenus sur les attentes du partenaire, le cadre légal ainsi que des éléments de langage et de culture d'entreprise pour répondre au mieux aux questions des usagers.



Les médiateurs présentent le Poste de Commande Centralisé lors d'une animation scolaire.



Animations scolaires

Eau du Ponant propose aux écoles de la métropole de visiter les stations de production et d'assainissement de l'eau. Ces visites sont précédées de l'explication en classe du petit cycle de l'eau et des atouts de l'eau du robinet.

Animations	Classes	Visite d'usines
1er trimestre	2	2
2ème trimestre	10	6
4ème trimestre	11	2
4ème trimestre	Animation du 6 octobre « Climat Déclic » aux ateliers des capucins.	

Lors de l'événement « Climat Déclic » aux Capucins, ce sont les animateurs de Vivre la Ville qui ont tenu le stand Eau du Ponant



Une classe assiste à la présentation de la station de traitements des eaux usées sur maquette avant de découvrir chacune des étapes de l'assainissement.



Médiation spécifique (sortante)

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.

**9999 dossiers traités
(9294 en 2016)**



Sylvie Renaud du pôle solidarité d'EDF met à jour les connaissances des médiateurs avant la trêve hivernale.



Intervention de M. Le Guellec sur les techniques de maîtrise des énergies.

**3938 dossiers aboutis
(40 %), c'est-à-dire qu'une
solution a été trouvée.**

**Pour traiter ces dossiers,
les médiateurs ont effectué
15 312 appels.**

Nicolas Feron - Correspondant solidarité EDF à présenté le Chèque Énergie aux agents de médiation et à répondu à leurs nombreuses questions.

C'est une des missions qui a marqué la fin d'année 2017 avec une forte mobilisation des médiateurs pour informer les usagers de ce nouveau dispositif.

Nicolas Feron explique le fonctionnement du Chèque Energie aux médiateurs.



Médiation spécifique (sortante)

Le Programme «Écogestes solidaires» financé par ENGIE vise à sensibiliser 11 500 ménages bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie ou du chèque énergie.

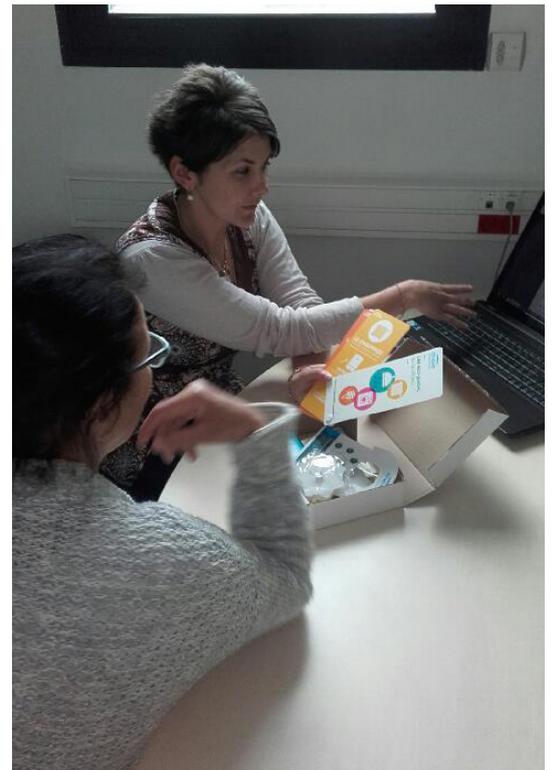


En 2017, ce sont

474 Kits qui ont été distribués aux bénéficiaires, accompagnés de conseils sur la maîtrise des énergies.

Élise découvre le kit afin de l'expliquer aux usagers bénéficiaires.

Atelier collectif sur les Eco-Gestes solidaires et lecture de facture.



Médiation chantier

Dans le cadre du partenariat entre Enedis et l'association Vivre la Ville, une action de médiation spécifique a été mise en place avec l'objectif d'informer les commerçants et riverains sur la durée et l'objet des travaux. Les médiateurs ont sillonné les alentours de la place Wilson à Brest à cinq reprises. Deux médiateurs ont distribué des flyers d'information dans les boîtes aux lettres du centre-ville. Ces



flyers informaient les riverains sur les travaux de renouvellement des câbles ainsi que sur la durée du chantier.

Cette mission a été bien accueillie par la population et plusieurs questions plus précises posées aux médiateurs ont été transmises à Enedis.

Les intervenants de cette nouvelle mission qui étoffe les compétences de Vivre la Ville.

Ateliers périscolaires « Explorer l'électricité »

Les outils pédagogiques mis à disposition par Enedis permettent aux médiateurs de proposer et d'animer des ateliers pour un public jeune.

Les 28 et 30 novembre, c'est au centre social «Horizons», sur le quartier de Pontanézen qu'Anne-Marie et Dimitri ont utilisé le kit pédagogique en sessions de 45 minutes. Des ateliers sous forme de débat et discussion pour aborder l'électricité dans sa globalité.

«Est-ce que consommer moins limite notre confort, quels sont les gestes d'économie de l'énergie que tu connais, quels sont ceux dont tu as entendu parler?... », autant de questions qui ont suscité des échanges avec les 80 enfants qui se sont prêtés au jeu.



Animation au Centre social «Horizon» dans le quartier de Pontanézen à Brest

Animations scolaires

Des animations ont été proposées en mai à trois écoles primaires afin d'expliquer l'utilisation de l'énergie électrique, au travers de nombreux supports ludiques, réalisés par Enedis en partenariat avec l'ADEME.

Les trois écoles qui ont bénéficié de ces animations sont : l'école Paul Dukas, l'école Pen Ar Stréat et l'école Jean de la Fontaine à Brest.



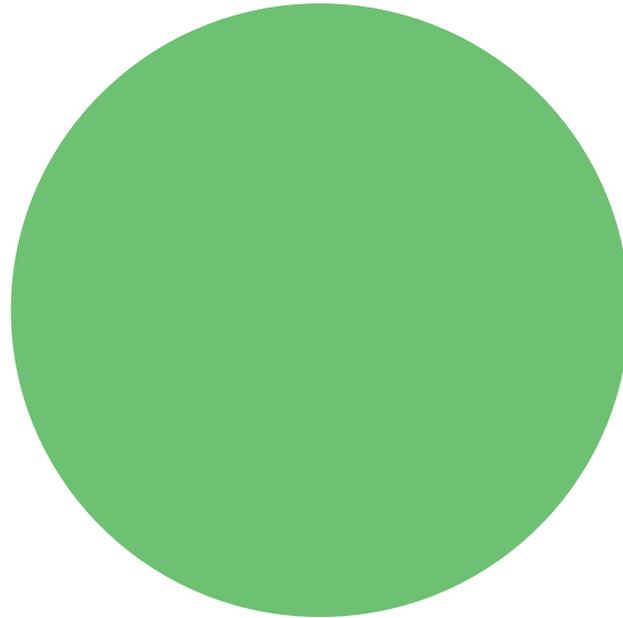
Maintien des compétences

Initié par notre partenaire Enedis et animé par un médiateur de l'espace des sciences, cet atelier scientifique mobile aborde à travers des supports interactifs innovants, la question de la gestion des réseaux électriques et les enjeux de la transition énergétique et numérique.



Eric Laurent, directeur territorial d'Enedis est venu à la rencontre des médiateurs le 24 octobre. Cet échange lui a permis de constater nos actions pour Enedis et de répondre aux nombreuses questions des médiateurs à propos, notamment, des nouveaux compteurs Linky.

Eric Laurent, Marie-Cécile Penvern, Véfa Kerguillec et les médiateurs de Vivre la Ville.



Vivre la Ville remercie tous ses salariés et partenaires pour leur engagement et leur professionnalisme.