

# Réseau des PIMMS

Chiffres clefs 2017



# Présentation du réseau

## Les fondements du concept PIMMS



La médiation sociale, au cœur de l'intervention des PIMMS pour favoriser l'accès aux droits et aux services

Les PIMMS sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics.

Fruits d'une volonté partagée entre l'Etat, les collectivités et les entreprises partenaires, 66 PIMMS ont vu le jour de 1995 à 2018 au service des habitants et de problématiques locales apportant une contribution à l'aménagement du territoire.

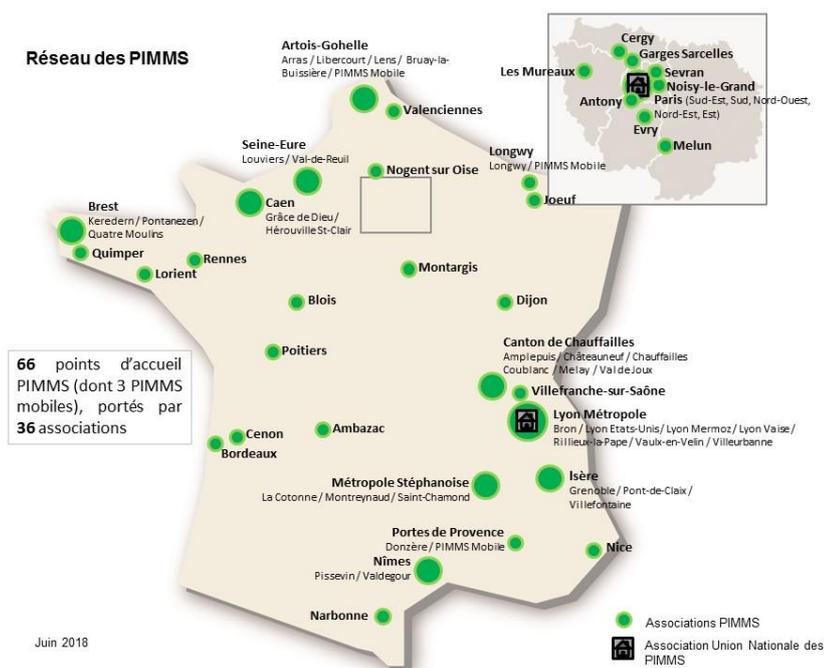
Sous format associatif, les PIMMS sont des lieux de proximité et de solidarité au sein desquels les médiateurs, professionnels du lien social, aident les citoyens pour un meilleur accès aux services publics.

Les PIMMS, dont la médiation est au cœur de leur intervention, créent un lien sans cesse renouvelé entre les habitants et les services publics pour s'adapter aux évolutions des besoins et des usages des services publics.

## Accompagner vers l'emploi durable et qualifié les salariés médiateurs des PIMMS

Forts d'une expérience de plus de 20 ans, les PIMMS s'inscrivent dans une démarche de professionnalisation de leurs salariés médiateurs pour les accompagner vers l'emploi durable et qualifié (parcours de formation, tutorat...).

## Implantation territoriale



66 points d'accueil en territoires urbains (Quartiers Politique de la Ville) et ruraux, portés par 36 associations.

31 associations PIMMS ayant obtenu la reconnaissance Maison de services au public (état au 29/03/18).



9 partenaires nationaux du réseau des PIMMS :



Avec le soutien de :



# Les PIMMS : outils de proximité favorisant l'accès aux services publics



L'activité des points d'accueil – l'accueil sur le flux

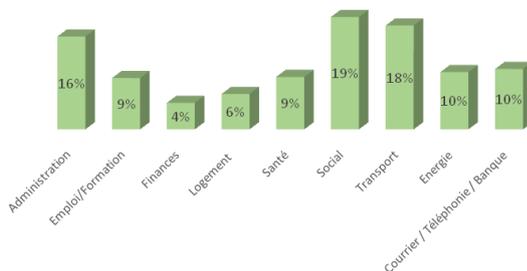


610 353 personnes accueillies dans les PIMMS en 2017.



Pour 1 561 557 motifs traités par les médiateurs, soit en moyenne 1 personne pour 2,5 motifs d'accueil.

Répartition des types de demandes traitées en PIMMS par les médiateurs



38 % des motifs traités relèvent de l'information / conseil de premier niveau (accès aux droits, fonctionnement d'un service, modalités d'accès dématérialisées, orientation ...)

58 % des motifs traités ont nécessité une médiation (facilitation administrative et numérique, médiation financière, prévention sensibilisation).

37 % des motifs sont liés aux services de proximité proposés par le PIMMS en lien avec ses partenaires entreprises (rechargement abonnement transport, vente de titres, timbres, dépôt de colis...).



Les ateliers collectifs supports à la médiation sociale

Animés par les médiateurs, ils offrent l'opportunité de mobiliser des usagers en collectif pour délivrer des messages de sensibilisation ou de prévention (maîtrise de la consommation d'énergie, prévention santé...) ou d'être des vecteurs d'apprentissage autour de l'accès aux services publics (apprendre à réaliser ses démarches en ligne, gérer ses papiers administratifs...).



Plus de 17 000 personnes ont participé à des ateliers collectifs animés par les PIMMS en 2017.



Près de 800 ateliers proposés dans les PIMMS en 2017.



Les actions ciblées pour un ou plusieurs partenaires

Il s'agit là d'une démarche pro-active du PIMMS sur des actions ciblées identifiées avec leurs partenaires, afin de mettre en place une action de médiation, délivrer des messages d'information et ou de sensibilisation auprès des publics.

Ces actions par téléphone, chez le partenaire ou au domicile des personnes associent très souvent plusieurs partenaires et ou acteurs du territoire.



930 617 contacts initiés par les PIMMS (par téléphone, hors les murs chez un partenaire, à bord des transports ou au domicile des clients).

86 % des contacts initiés ont permis d'aboutir à la mise en œuvre d'une action de médiation, d'information et/ ou de sensibilisation pour le compte d'un partenaire du PIMMS auprès de ses clients.

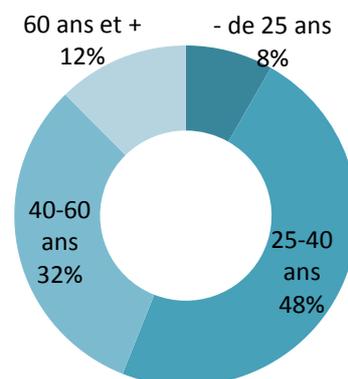
# Les PIMMS : facteur d'inclusion dans l'accès aux services

Qui sont les personnes qui fréquentent les PIMMS ?



30% des personnes fréquentant les PIMMS présentent une ou plusieurs difficultés d'expression en langue française (ne sait pas lire / écrire / parler).

Répartition par classes d'âges



## Territoires d'implantation

32 associations PIMMS implantées en milieu urbain à forte ou moyenne densité au sein ou à proximité d'un quartier prioritaire de la politique de la ville.

4 associations PIMMS implantées dans des territoires de petites unités urbaines ou à dominante rurale.

Ouverts à tous, les PIMMS de ces territoires contribuent à recréer du lien entre les habitants et les services publics lorsque des difficultés souvent cumulatives (barrière de la langue, freins psychologiques, culturels, fragilité économique, précarité, isolement,...) freinent l'accès aux services publics et aux droits.

Les PIMMS ont développé plusieurs formes de présence sur les territoires pour une plus grande proximité avec les publics : permanences, PIMMS mobiles, visites à domicile, appels téléphoniques....

# L'accompagnement professionnel des médiateurs

Le profil général des salariés du réseau des PIMMS



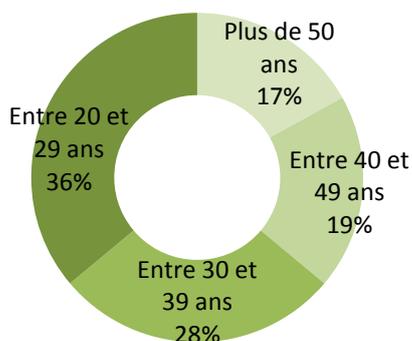
**450** salariés PIMMS

Dont, **361** médiateurs sociaux soit **336** équivalent temps plein (ETP)



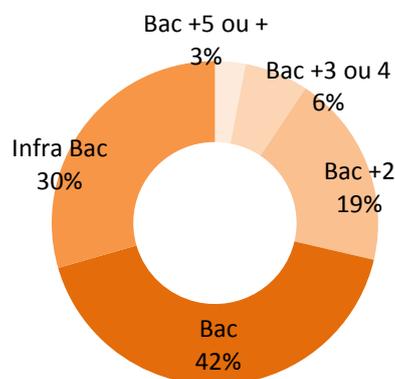
En 2017, les salariés des PIMMS continuent d'être en grande majorité des femmes, avec une légère augmentation : de 67% à 71%.

Répartition des salariés par âge



La répartition par âge est stable comparativement à 2016.

Répartition des salariés par niveau d'études



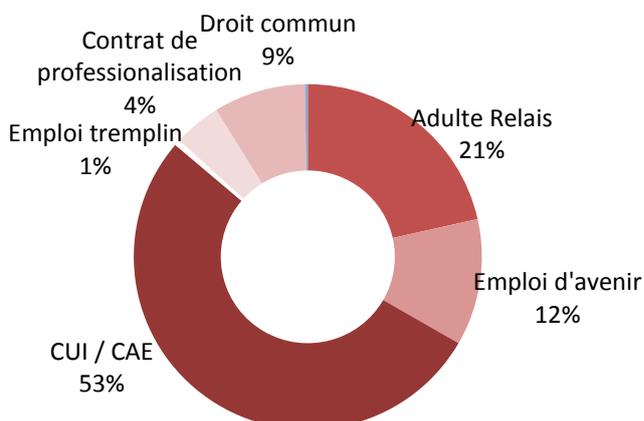
70% d'entre eux ont au moins un niveau de diplôme équivalent au baccalauréat.

55% des médiateurs habitent en quartier prioritaire (+10% par rapport à 2016)

## Les PIMMS et leur mission de tremplin professionnel

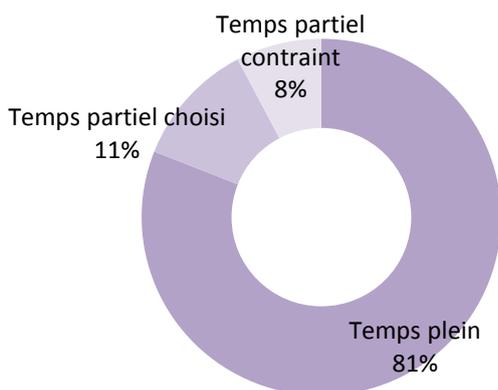
Dès septembre 2017, les contrats aidés ont laissé la place à des Parcours Emploi Compétences (PEC). Un engagement fort des employeurs sera demandé sur leurs capacités à s'engager pour l'employabilité de leurs salariés : mise en place d'un suivi du salarié avec aide à la prise de poste, évaluation des compétences, construction d'un projet professionnel ou accompagnement pour une sortie positive. Les PIMMS gèrent leurs moyens en mixant les types de contrats (contrats pro, apprentissage, services civiques, adultes relais).

Répartition des médiateurs par type de contrat



# L'accompagnement professionnel des médiateurs

## Répartition des médiateurs par temps de travail



Dans leur mission de tremplin professionnel, les PIMMS ont prioritairement recours aux contrats aidés, soit **86 %** des médiateurs sont en CDD.

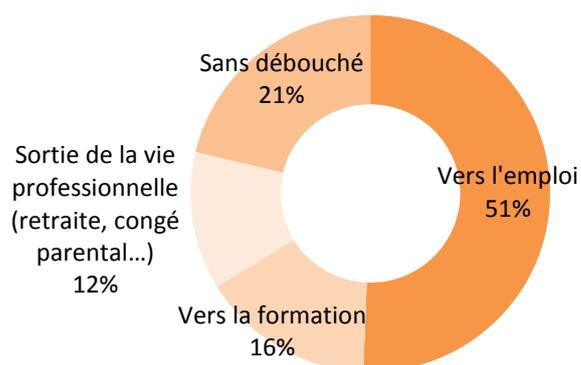
**81%** des médiateurs travaillent à temps plein.

En 2017, **19%** du temps de travail effectif des médiateurs a été consacré à la formation

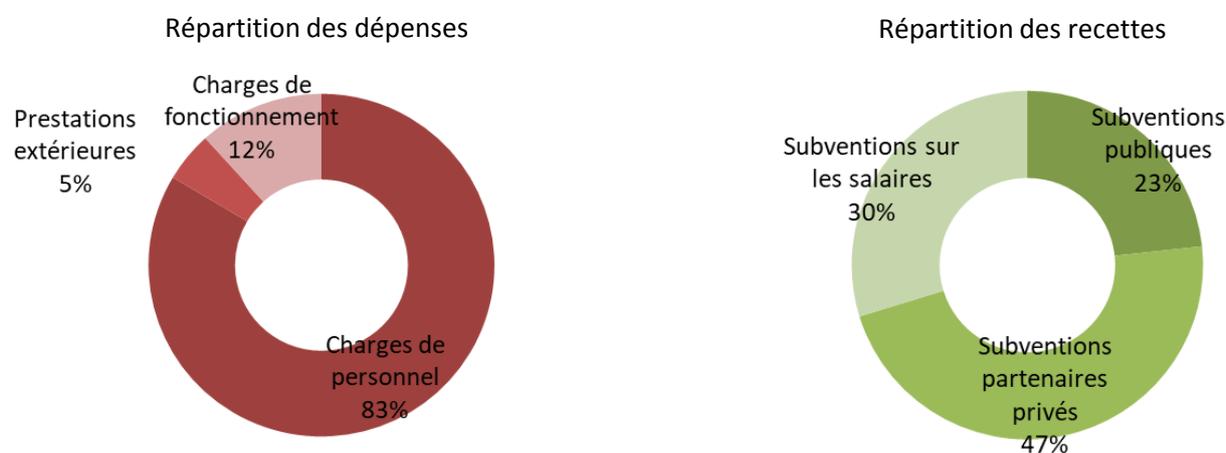
Par ailleurs, ce sont **160** médiateurs qui ont quitté le dispositif PIMMS en 2017 avec un **taux de sorties positives de 67 %**.

Dont **51 %** vers un emploi et **16%** vers une formation qualifiante, taux en augmentation de 7 points par rapport à l'année précédente. Seulement **21 %** des médiateurs ont quitté les PIMMS sans perspective professionnelle ou personnelle.

## Médiateurs sortis des PIMMS



# Le modèle économique des PIMMS



Les **charges de personnel** représentent **83 %** des dépenses dans les PIMMS. En deuxième poste viennent les **charges de fonctionnement** qui s'élèvent à **12 %** (achats fournitures, fluides, matériel). Les autres charges recouvrent les prestataires extérieurs (cabinets comptables, maintenance, sous-traitance, frais de formation, impôts, autres taxes...).

Les recettes à l'instar de 2016 confirment l'équilibre budgétaire entre les financeurs publics et les financeurs privés. Au sein des **recettes partenaires, (47%)** sont identifiées les entreprises nationales (EDF, ENGIE, ENEDIS, KEOLIS, LA POSTE, MALAKOFF MEDERIC, SUEZ, SNCF, VEOLIA), les entreprises locales, les bailleurs, et les opérateurs de services publics (CAF, Pôle Emploi, CPAM...), Les **recettes publiques (23%)** regroupent les financements des collectivités (communes, intercommunalités, départements, régions, ...), ou de l'Etat (fonds MSAP, subventions politique de la ville, autres),

Cette répartition des charges et des produits est équivalente à 2016.

