

Rapport

d'activité

2018

A S S O C I A T I O N

V I V R E L A V I L L E

Notre activité de médiation sociale est réalisée conformément à la norme XP X 60-600 de la médiation sociale.

PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
VIVRE LA VILLE - BREST


Maison
de services
au public

Sommaire

Le mot du Président de Vivre la Ville

p. 3

1 Vivre la Ville, les PIMMS, la MSAP

Les partenaires de Vivre la Ville	p. 5
Vivre la Ville, qui es-tu ?	p. 6
La norme de la médiation sociale XP X60-600	p. 7
Ces accueils que l'on appelle des PIMMS	p. 10
Les PIMMS sont labellisés MSAP	p. 11
La médiation hors des accueils	p. 11

2 Formation et insertion professionnelle

Équipe et organisation au 31 décembre	p. 13
L'insertion à Vivre la Ville	p. 14
Les médiateurs au 31 décembre 2018	p. 15
L'accompagnement des médiateurs	p. 17

3 Les actions de médiation au cœur des PIMMS

Les actions au sein des accueils PIMMS	p. 23
Les enjeux du Chèque Énergie	p. 27

4 Les actions spécifiques

Répartition des heures de missions spécifiques	p. 30
Brest'aim	p. 31
Keolis Brest	p. 32
Eau du Ponant	p. 34
Enedis	p. 35
Ailes	p. 36
Ateliers des Capucins	p. 36
Brest Métropole	p. 36
EDF	p. 37
Engie	p. 38

mOt

de
Jean-Luc
Bouhadana

2018 fut une année très dense pour l'Association « Vivre la Ville ». Faisant suite aux orientations prises par le Gouvernement en 2017 sur les contrats aidés, le chantier majeur pour 2018 fut de développer un nouveau modèle économique pour l'Association et son positionnement stratégique. Pour ce faire, Vivre la Ville a réalisé un Dispositif Local d'Accompagnement qui a conduit à une revalorisation substantielle de 22 % du taux horaire, une diversification des prestations de médiations, dans la continuité des actions réalisées en 2017, une réflexion, en cours, pour que l'Association puisse devenir une Entreprise d'Insertion sur une partie de ses activités.

En parallèle, appuyée par l'Union Nationale des PIMMS, l'Association Vivre la Ville a mis en place un dispositif qui devrait conduire, en 2019, à la certification de ses activités de médiation sociale, conformément au référentiel de l'AFNOR.

Sur les indicateurs de fonctionnement, on a constaté une augmentation de la fréquentation des PIMMS avec plus de 43 000 habitants accueillis en 2018 et une demande de médiations spécifiques en croissance avec 23 000 heures de mission.



Sur le plan financier, l'Association a équilibré les comptes, dégagant un léger bénéfice, gage d'une excellente gestion.

Ces bons résultats sont à porter au crédit de l'encadrement de Vivre la Ville.

L'année 2019 s'inscrit dans la continuité de 2018, avec une nécessité de stabiliser un modèle économique, tout en gardant à l'esprit l'objet social initial : faire de la médiation sociale un dispositif d'insertion professionnelle.

Jean-Luc Bouhadana



Vivre la Ville



Les partenaires de Vivre la Ville

Partenaires financiers ou membres actifs



Membres associés



Signataires de la convention-cadre Maison de Services au Public



Nouveaux partenaires



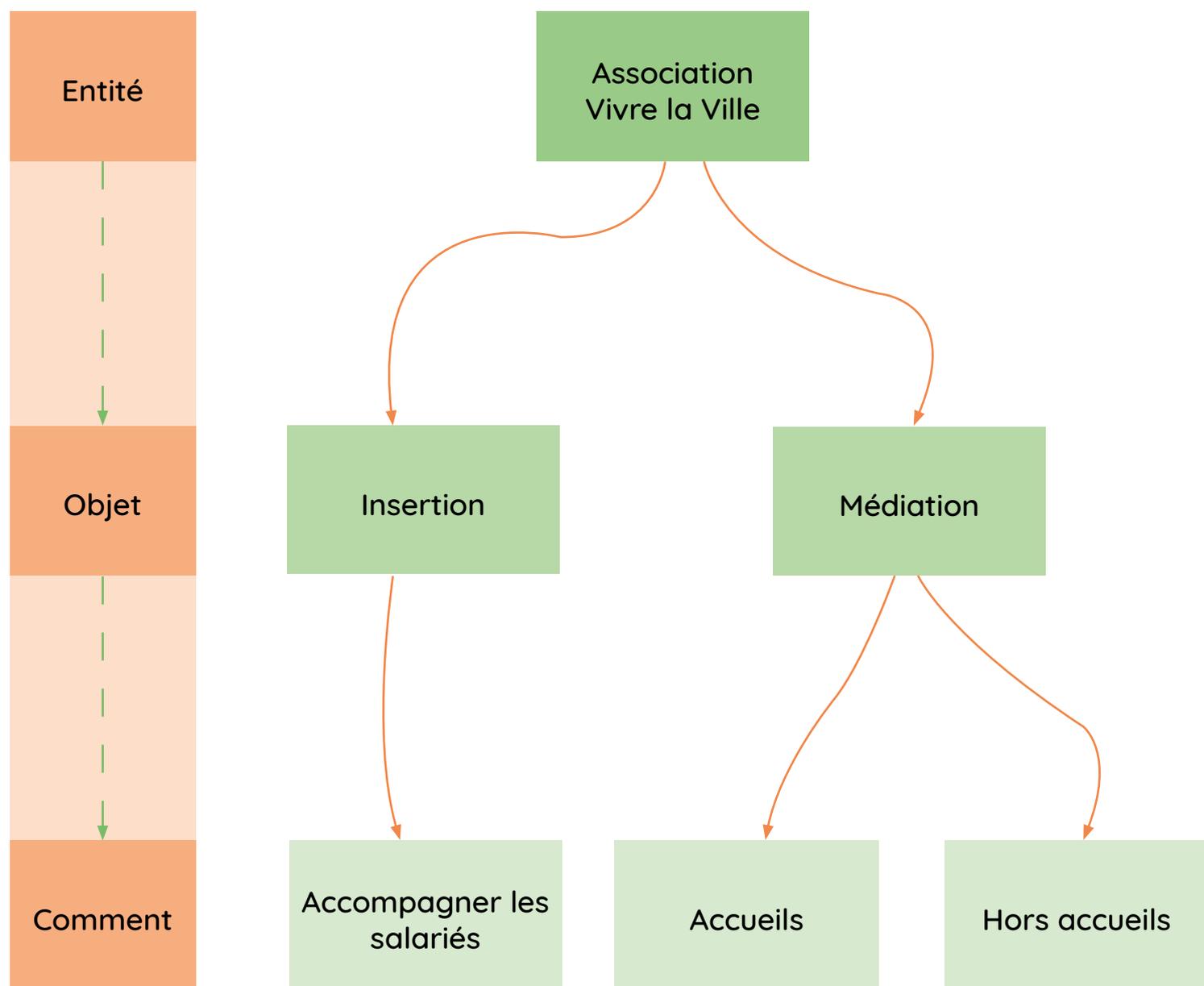
Vivre la Ville qui es-tu ?

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 2018, plus de quarante-trois mille habitants ont rencontré les médiateurs dans les accueils PIMMS et 22 950 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.



La norme de la Médiation sociale XP X60-600

L'union Nationale des PIMMS est engagée dans un processus de certification par l'AFNOR de l'ensemble du réseau des PIMMS de France. La réponse au cahier des charges aura lieu au cours du premier semestre 2019 après divers audits dans le réseau.

Cette norme expérimentale de la médiation sociale XP X60-600 est un cadre professionnel de référence qui garantit le professionnalisme et la qualité des interventions de médiation sociale, mais aussi d'assurer une démarche d'amélioration continue.

Cette norme repose sur deux piliers qui garantissent nos savoir-faire et le professionnalisme de nos actions de médiation.

Le métier

Par le respect du cadre professionnel qui repose sur :

- La définition de la médiation sociale et ses 2 principes directeurs : « aller vers » et « faire avec »
- Le cadre déontologique et la posture des médiateurs
- Les 8 registres d'intervention
- Le processus de médiation sociale

L'organisation

Qui garantit la qualité de l'activité par :

- La contractualisation avec les partenaires ou commanditaires
- L'organisation de l'activité, la responsabilité de la direction, la gestion des compétences
- Le suivi et l'amélioration de l'activité, l'évaluation de l'utilité sociale.

Pour être certifiés, les PIMMS devront s'inscrire dans au moins cinq des huit registres d'intervention suivants :

- Assurer une présence active de proximité ;
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles ;
- Lever les incompréhensions entre les personnes et institutions ;
- Participer à une veille sociale et technique du territoire ;
- Mettre en relation avec un partenaire ;
- Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions ;
- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale ;
- Informer, sensibiliser et former.

Les actions de Vivre la Ville s'inscrivent pleinement dans l'ensemble de ces registres d'intervention.

Les 5 étapes du processus de médiation

1 Convaincre
Inviter à la médiation

2 Analyser
Recueillir les besoins

3 Échanger
Compréhension mutuelle

4 Résoudre
Formuler des solutions

5 Évaluer
Observer le suivi

Cadre déontologique de la médiation sociale

Les principes garantissant le processus de médiation sociale

Le libre consentement et la participation des parties prenantes

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. À tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.

L'indépendance

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation sociale.

La discrétion et la confidentialité

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales (porter assistance à une personne en péril ; dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles en référence notamment à la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011).

La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux

La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

Les principes garantissant la posture de médiateur social

La position de tiers

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

L'impartialité et la bonne proximité

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions, mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

La réflexion sur sa pratique professionnelle

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social, dans la durée.

Ces accueils que l'on appelle des PIMMS

Les accueils de Vivre la Ville s'appellent des PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) depuis 1998. Vivre la Ville en compte trois à Brest. Situés à Pontanézen, Kéréderm et Quatre Moulins.



Le PIMMS de Pontanézen



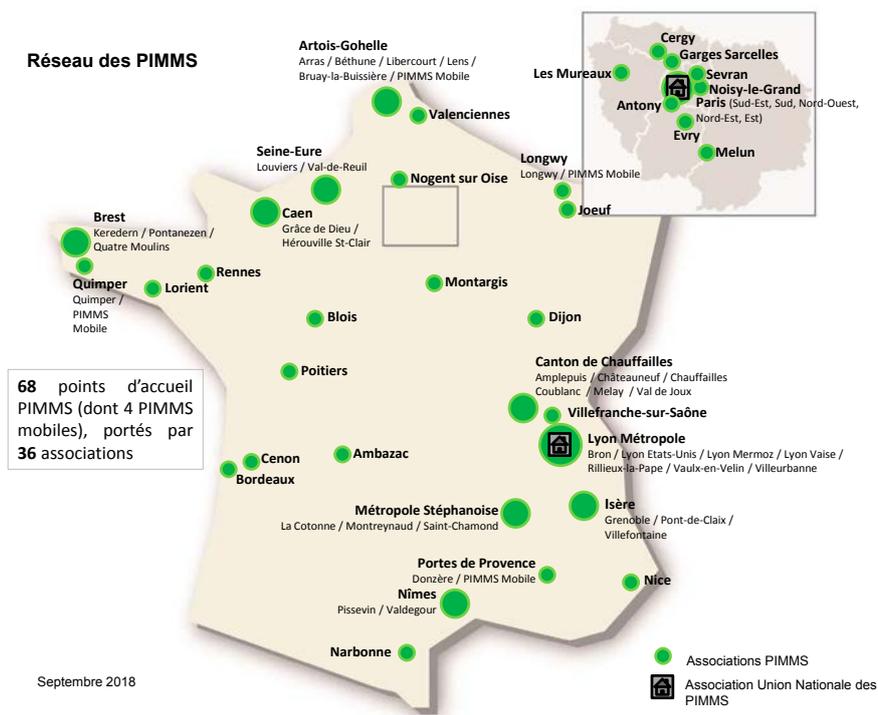
Le PIMMS de Kéréderm



Le PIMMS de Quatre Moulins

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 vers l'emploi durable ou la formation qualifiante.

Les PIMMS sont labellisés Maison de services au public



Les accueils de Vivre la Ville et Maison de services au public sont labellisés depuis 2015.

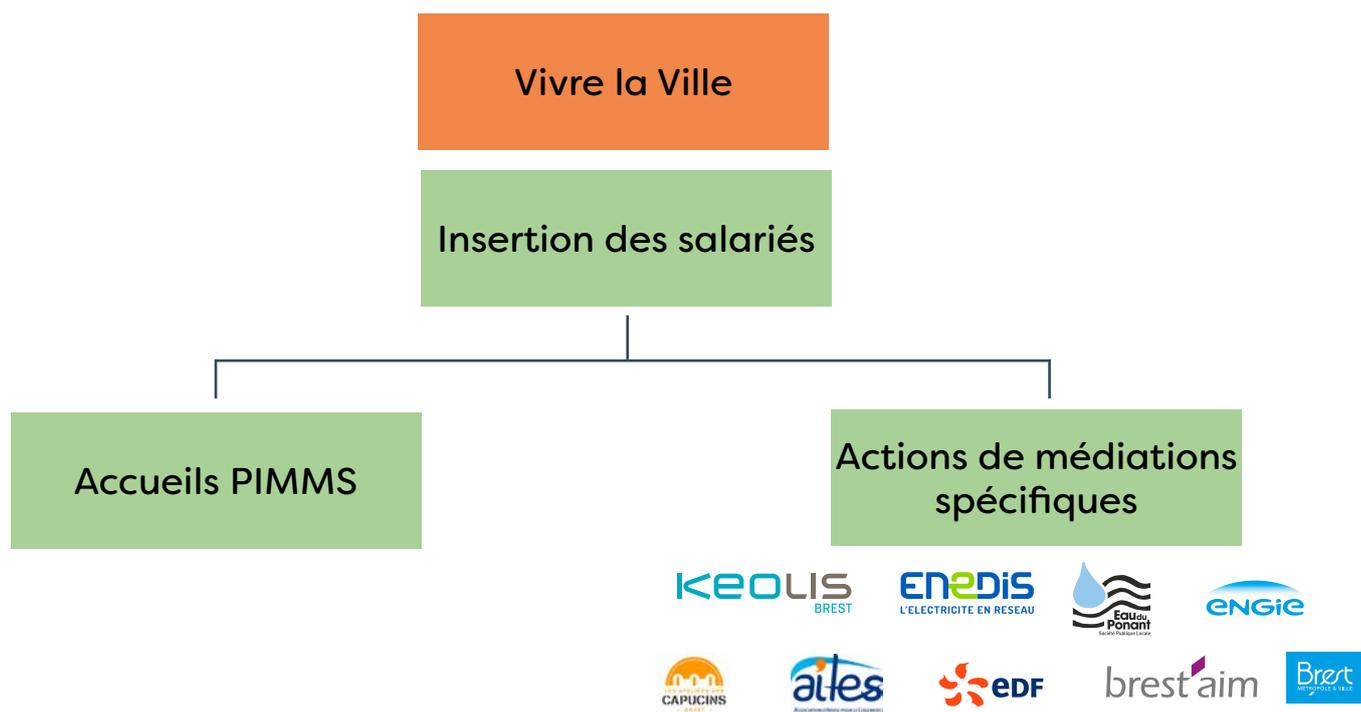
Dans une « Maison de services au public », l'utilisateur est accueilli par un agent et peut, dans un lieu unique, obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

À proximité de chez soi, la Maison de Services au Public 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 des 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 ou d'une collectivité à partir d'une problématique qui lui est propre.



Formation et insertion professionnelle



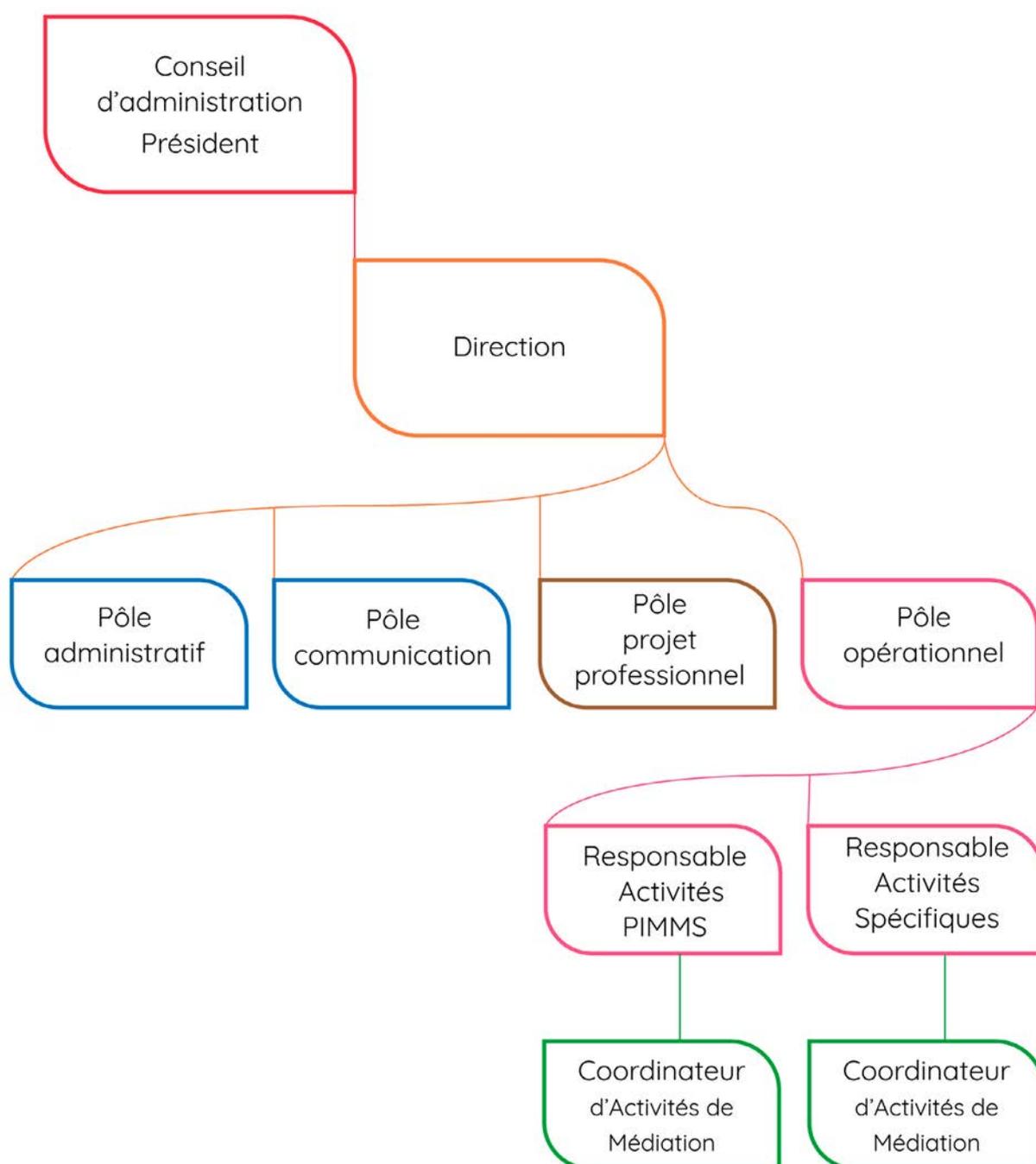
2

Équipe et organisation à Vivre la Ville au 31 décembre

Au 31 décembre 2018, Vivre la Ville comptait 35 salariés. Ci-dessous, la ventilation des types de contrats :

CDI	CDD	Contrat pro	CAE	Adulte relais	PEC 21h	PEC 35h
4 (6 au 1 ^{er} janvier 2019)	5	3	2	2	9 (2 refus 35h)	10

Organigramme de Vivre la Ville :



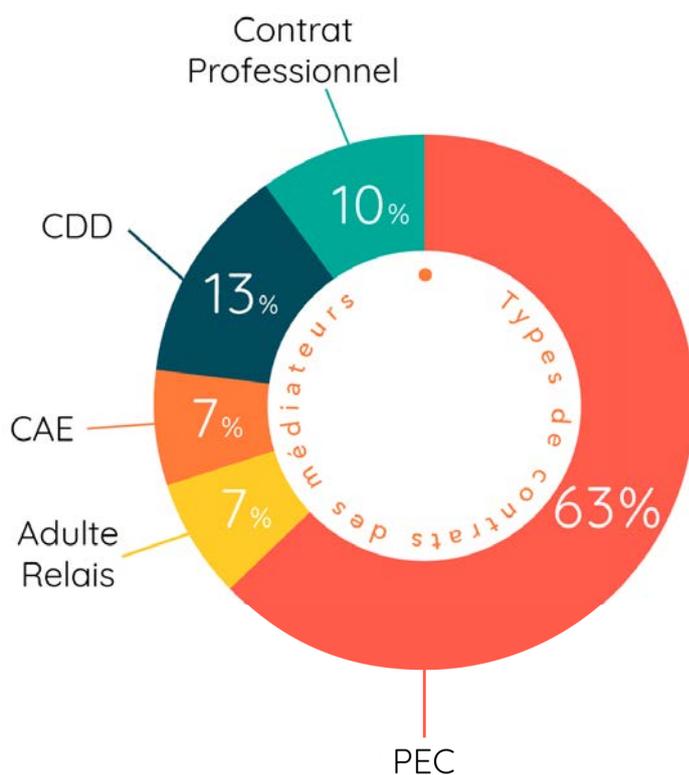
L'insertion à Vivre la Ville

La mission de Vivre la Ville repose sur un double fondement inscrit dans les statuts déposés en 1997 à la sous-préfecture de Brest :

- Accompagner ses salariés en situation d'insertion dans l'élaboration de leurs projets professionnels.
- Développer des actions de médiation sociale qui jouent le rôle de support à cette insertion.

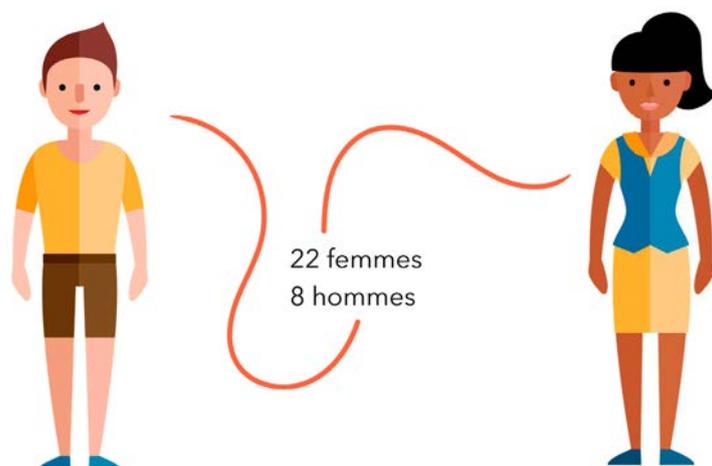
Même si elle n'est pas reconnue comme Entreprise d'Insertion, Vivre la Ville œuvre dans le champ de l'insertion et de la professionnalisation. Son utilité sur le territoire, reconnue par les services de l'État, lui permet aujourd'hui encore de bénéficier de contrats aidés malgré les restrictions gouvernementales de 2017.

Les médiateurs de Vivre la ville sont recrutés presque exclusivement dans le cadre des contrats aidés. Les types de contrats des 30 médiateurs au 31 décembre 2018 se ventilent de la manière suivante :



Les médiateurs au 31 décembre

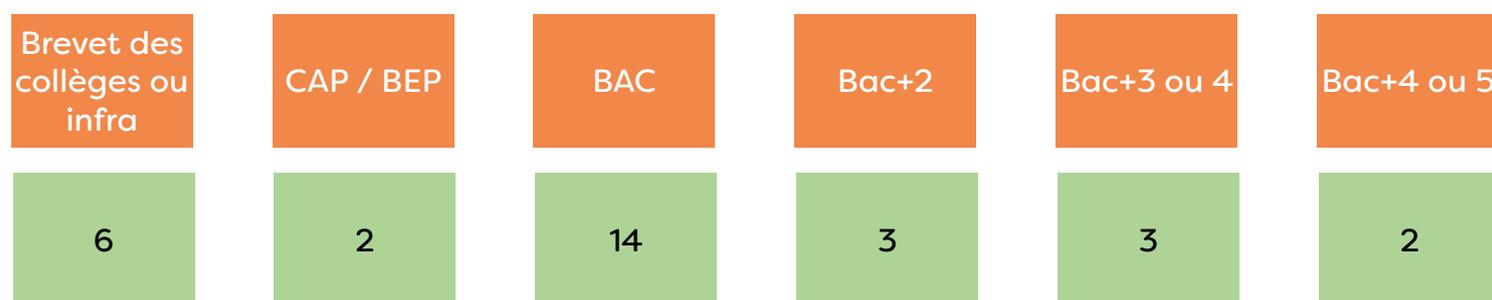
Au 31 décembre 2018 : la moyenne d'âge des 30 médiateurs est de 29 ans et la population féminine y est représentée à hauteur de 73 %.



Niveau de formation des médiateurs au 31 décembre 2018

Les médiateurs ne sont pas recrutés sur un niveau de formation particulier. Actuellement, les parcours vont du niveau 3e (20 % des effectifs ont un niveau 6) jusqu'au niveau doctorat.

Sur l'ensemble des salariés : 73 % ont le niveau bac ou infra Bac.



Les prescripteurs des contrats aidés

Les salariés sont recrutés dans le cadre des contrats aidés : les Parcours Emploi Compétences, communément appelés PEC.

Le recrutement au sein de l'association est réalisé en partenariat étroit avec les prescripteurs qui orientent les candidatures vers la CIP à chaque besoin en recrutement :

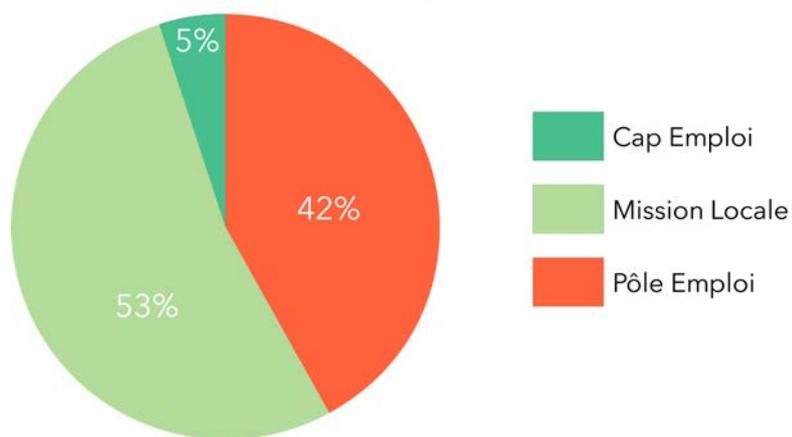
- Pôle Emploi (42 % des prescriptions)
- Mission Locale (53 % des prescriptions)
- Cap Emploi (5 % des prescriptions)

Le PEC, qui replace le demandeur d'emploi au cœur de son projet professionnel, suppose que les orientations réalisées par les prescripteurs tiennent compte des compétences que les futurs salariés devront travailler pendant leur contrat au sein de notre structure.

En fonction de celles-ci et des missions à pourvoir au sein de Vivre la ville, les médiateurs seront positionnés sur l'une ou l'autre des activités de l'association. À savoir :

- 63 % des salariés effectuent des missions au sein du Pôle Activités spécifiques
- 37 % des salariés sont positionnés sur les médiations en accueil PIMMS.

Répartition des 19 PEC par Prescripteurs en 2018



L'accompagnement des médiateurs

L'accompagnement au projet professionnel

L'un des principes de l'association est d'être un outil d'insertion professionnelle pour ses salariés. Le but étant de les guider vers un emploi durable et/ou une formation qualifiante.

Pour ce faire, le pôle projet professionnel est composé de la directrice (diplômée formatrice pour adultes) et de la conseillère en insertion professionnelle (actuellement en contrat de professionnalisation) pour accompagner les agents de médiation tout au long de leur parcours au sein de l'association. Ces accompagnements sont réalisés sur le temps de travail des salariés.

Qu'ils soit recruté à temps partiel ou à temps plein, en moyenne 20 % du temps de travail de chaque salarié est consacré à sa formation et à son accompagnement.

Mission de médiation sociale
80 %

Formation et
accompagnement au projet
20 %

L'objectif de cet accompagnement est de permettre à chaque salarié de :

- (re) prendre ses marques dans le monde du travail ;
- (re) trouver un rythme de travail ;
- construire un projet social et/ou professionnel ;
- gagner en autonomie et responsabilisation ;
- (re) prendre et développer une confiance de soi ;
- acquérir des compétences transférables (savoirs, savoir-faire et savoir-être en milieu professionnel) par le biais de la professionnalisation au métier de médiateur.

Un accompagnement individualisé au sein d'une dimension collective forte

Qu'ils soient salariés ou stagiaires, les membres de l'équipe de médiateurs sont suivis dans leur parcours d'insertion par le Pôle projet professionnel.

Ce sont les responsables d'activité (du pôle opérationnel) qui les guident au quotidien sur le terrain dans leur montée en compétences et dans leur professionnalisation au métier d'agent de médiation.

L'accompagnement au sein de Vivre la Ville, c'est avant tout une démarche individualisée et personnalisée. Elle est réalisée en faveur des personnes éloignées du marché du travail afin de les aider à concevoir et à mettre en œuvre leur projet d'inclusion sociale et professionnelle et, par conséquent, à améliorer leurs chances d'accès ou de retour à l'emploi pérenne ou à la formation qualifiante.

Pour autant, la dimension collective reste importante dans cet accompagnement. Les agents de médiation participent à des ateliers collectifs notamment sur les techniques de recherche d'emploi dispensés en interne par la conseillère en insertion professionnelle ou la formatrice pour adulte.

Au sein de l'association, le médiateur n'évolue jamais seul. Il travaille toujours en groupe (à minima en binôme). La réflexion concertée dans laquelle les plongent les ateliers collectifs leur permet de se rencontrer en dehors de leur activité de médiateur et de travailler ensemble, dans des conditions différentes, sur des thématiques qui les concernent tous pour leur futur professionnel. Lors de ces rassemblements, la dynamique de groupe active chez eux de nouveaux leviers en termes de mobilisation à l'emploi : communication en groupe, écoute active, motivation commune, etc.



Des médiateurs au salon Azimut

Descriptif de l'accompagnement collectif

Un volet de 35 h en accompagnement collectif animé par la Conseillère en insertion professionnelle sur la communication professionnelle (posture et savoir-être) et les techniques de recherche d'emploi.

- Identifier son projet professionnel et en planifier les étapes
- Identifier et comprendre le marché du travail — optimiser son réseau professionnel (focus sur les réseaux sociaux professionnels)
- Valoriser ses compétences et comprendre le besoin des recruteurs pour personnaliser sa candidature
- Communication et postures professionnelles : apprendre à se présenter
- Appréhender les techniques de démarchage et de relance des entreprises

Une demi-journée parmi ces sessions de cinq séances est consacrée à un atelier sur la discrimination et l'égalité femme/homme au travail.

Les projets travaillés en accompagnement individuel

Vivre la Ville ne recrute pas sur un profil particulier (pas de formation, d'expérience ou de niveau scolaire prérequis). C'est l'adéquation entre le projet du candidat, son savoir-être et les compétences qu'il développera à Vivre la Ville qui conditionne l'embauche au sein de la structure. Les compétences transverses travaillées sont issues de la fiche ROME K1204 du métier de médiateur social.

Au début de son parcours, chaque salarié se voit indiquer par son prescripteur (conseiller emploi), en concertation avec la CIP de Vivre la ville, les compétences qui doivent être acquises ou consolidées au cours de son contrat PEC parmi les suivantes :

Savoir-être professionnels	Savoir Faire	Savoirs
Capacité d'adaptation	Accueillir des personnes	Techniques de médiation
Autonomie	Analyser la situation et les besoins d'une personne	Techniques d'écoute et de la relation à la personne
Gestion du stress	Identifier les motifs de tension, les dysfonctionnements, les dégradations, les risques de conflit	Techniques de prévention et de gestion de conflits
Sens de l'organisation	Réaliser un suivi d'activité	Techniques de communication
Travail en équipe	Réaliser une veille documentaire	Techniques de gestion du stress
Sens de la communication		Règles et consignes de sécurité
Prise de recul		Caractéristiques socio-culturelles des publics
Réactivité		
Capacité à fédérer		
Persévérance		
Curiosité		

Parcours type d'un médiateur en termes d'accompagnement

1

Qu'il ait effectué ou non une immersion dans l'association, le candidat est reçu en entretien de recrutement par la CIP et les responsables d'activité. Il aura préalablement été orienté vers l'association par son conseiller emploi. L'entretien de recrutement est l'occasion de mesurer la motivation du candidat pour intégrer l'association et d'identifier en quoi un passage au sein de la structure serait bénéfique dans son parcours d'insertion.

2

Le premier jour de son contrat, l'agent de médiation débute par une matinée d'accueil. Au cours de cette demi-journée, il signe son contrat de travail. Une information lui est donnée sur les droits et les devoirs du salarié par l'assistante administrative. L'organigramme et les grandes missions de l'association lui sont présentés par la Conseillère en Insertion Professionnelle. Enfin, les responsables d'activité prennent le relais pour une présentation à l'équipe de médiateurs et une visite des sites d'intervention.

3

Dès son arrivée, le salarié débute un cycle de formations internes au poste de médiateur. Ces formations sont dispensées par les responsables d'activités et les partenaires de l'association commanditaires des actions de médiation. Elles sont proposées tout au long du contrat du salarié.

4

Trois semaines après son arrivée, la CIP positionne un entretien d'accueil avec le nouveau salarié. Puis ils définissent ensemble avec quelle régularité ils décident de se revoir pour les entretiens d'accompagnement au vu du projet à travailler. Le salarié participe également à des ateliers collectifs de techniques de recherche d'emploi. Ces ateliers collectifs représentent à minima 35 h de son parcours.

5

Durant son contrat à Vivre la Ville, le salarié bénéficie sur son temps de travail d'une ou plusieurs formations externes certifiantes liées à sa professionnalisation sur le poste d'agent de médiation (ex : Agent de Médiation Informations Services, etc.) et/ou à sa montée en compétences (ex. : Compétences clés, etc.) pour aboutir à son projet professionnel.

Retour à l'emploi ou à une formation qualifiante

En 2018, 25 médiateurs ont quitté Vivre la Ville

65 % sortent sur emploi ou formation.

80 % sont en **emploi** ou en **formation** au 31 décembre suite à des actions initiées avant leur départ.

Détails des sorties 2018

Agent de médiation sorti de CAE en 2018	Projet travaillé	En Emploi au 31 décembre 2018		En formation au 31 décembre 2018	
		Emploi en cours	Employeur	Formation en cours	Organisme de formation
1	Médiateur social	Médiatrice / Veilleur de nuit	Foyer Jeunes Travailleurs de l'Aile		
2	Assistant Ressources Humaines	Assitant RH	Keolis - Bibus		
3	Obtenir un niveau bac dans le domaine administratif	Agent de médiation	Vivre la Ville	En contrat Pro à Vivre la Ville Bac Pro Secrétaire - Assistante	Initiatives Formation
4	Vendeur en boulangerie	Départ sur maladie			
5	Emploi ou formation dans le secteur social	Auxiliaire de vie	EHPAD Saint Thomas de Villeneuve		
6	Animateur dans le secteur social	Animateur auprès de personnes déficientes sensorielles	Ile de la Réunion		
7	Musicien professionnel - intermittent du spectacle	Musicien dans un collectif de musique	Intermittent du spectacle		
8	Vendeuse en magasin de prêt à porter	Départ sur grossesse			
9	CAP petite enfance - inscription CNED session 2018/2019	Remplacements d'assistantes maternelle	Mairie de Gouesnou	CAP Petite Enfance	CNED
10	Obtenir un niveau bac dans le domaine administratif	Agent de médiation	Vivre la Ville	En contrat Pro à Vivre la Ville Bac Pro Secrétaire - Assistante	Initiatives Formation
11	Conducteur de transport routier inter-urbain de voyageurs	Conducteur de bus	Keolis Quimper		
12	Conducteur de transport routier inter-urbain de voyageurs / inscription ECF session 2019	CDD Agent de médiation	Vivre la Ville	DAEU Filère A (Diplôme d'accès aux études universitaire)	UBO Brest
13	Formation éducateur spécialisé / Inscription concours Educateur spécialisé ITES BREST Session 2019	SANS EMPLOI			
14	Permis Conducteur de transport routier inter-urbain de voyageurs	Conducteur de cars	Transdev		
15	Dépaneur à domicile de matériel informatique	SANS EMPLOI			
16	Inscription IFAC en 2019 Formation administratif/RH	CDD Technicienne de prestation	CAF Brest		
17	Commercial	Commercial indépendant	IBISA		
18	Projet non travaillé	Fin de période d'essai			
19	Trouver un emploi à plein temps pour stabiliser une situation financière pour suivre un BTS en alternance Management commercial opérationnel en 2019	Agent polyvalent de restauration	Restaurant Memphis		
20	Projet non travaillé	Fin de période d'essai			
21	Projet non travaillé	Fin de période d'essai			
22	Coach sportif	CDD 6 mois médiateur Vivre la Ville	Vivre la Ville		
23	Auto entrepreneur dans le prêt à porter	CDD 6 mois médiateur Vivre la Ville	Vivre la Ville		
24	Obtenir un CAP vente	Agent de médiation	Vivre la Ville	En Contrat pro CAP Vente à Vivre la Ville	Initiatives Formation

Les actions de médiation au cœur des PIMMS



3

Les actions au sein des accueils PIMMS



PIMMS de Pontanézen



PIMMS de Kéréderm



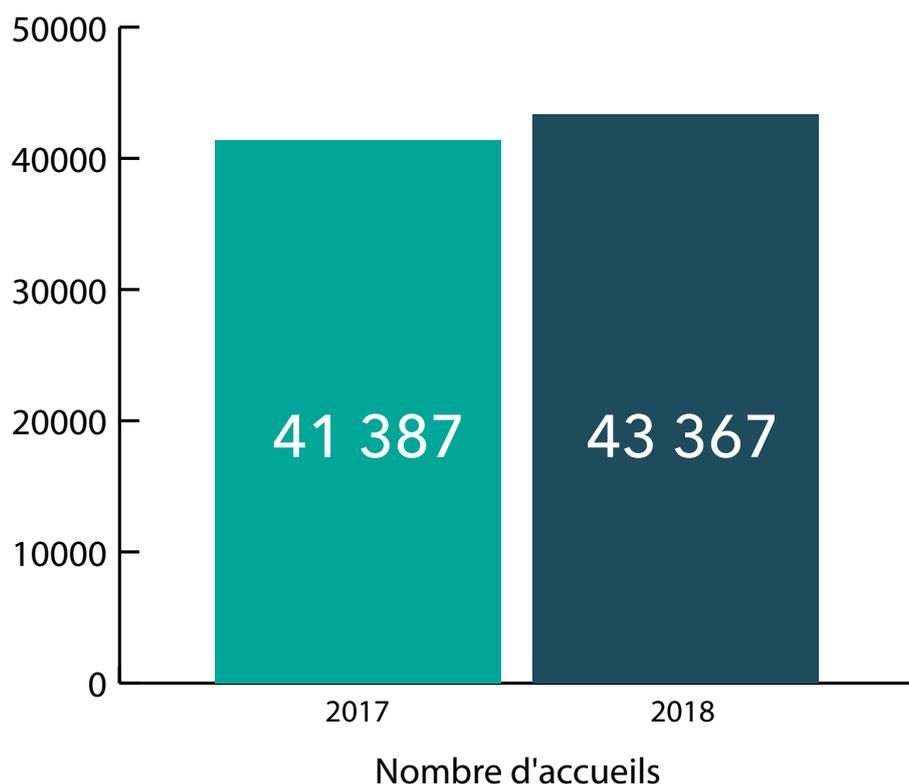
PIMMS des Quatre Moulins

L'activité globale 2018

En 2018, les PIMMS ont accueilli **43367 usagers** pour **98296 motifs**.



Évolution de la fréquentation 2017 / 2018



+
1980 usagers accueillis

La ventilation de la fréquentation par PIMMS

2018	PIMMS Pontanézen	PIMMS Kérédern	PIMMS Quatre Moulins	Animations Collectives	Totaux
Nombre d'usagers	9764	11 124	22 479	1186	44 553
Nombre de demandes	30439	33 762	34 095	N/A	98 296

Répartition des principales thématiques d'accueils

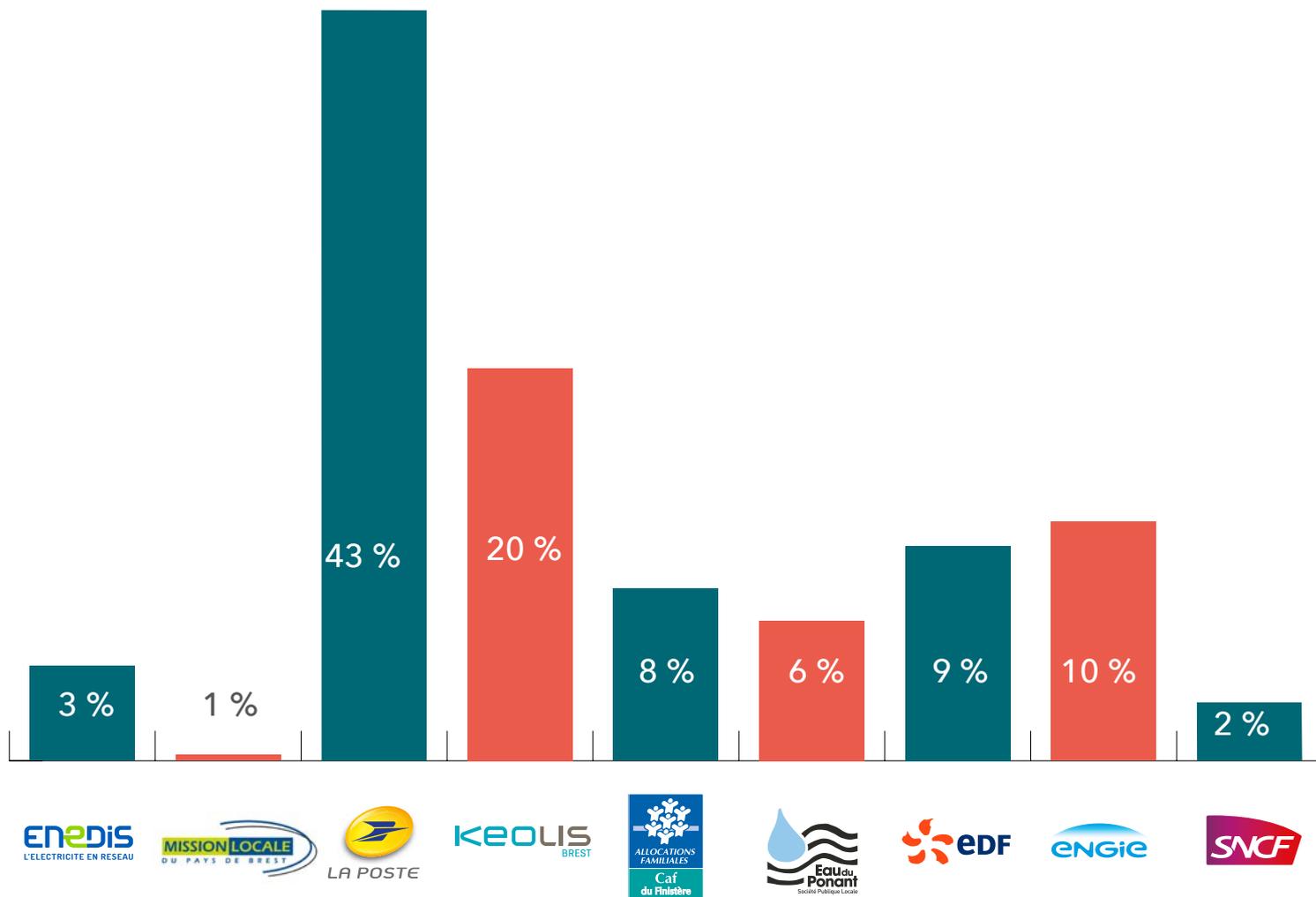


L'activité partenariale : 47 % des demandes

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.

	2018
CAF	3850
Eau du Ponant	2853
EDF	4121
Enedis	1188
Engie	3383
Keolis	9047
La Poste	20353
Mission locale	117
SNCF	997

Répartition des motifs d'accueils par partenaire

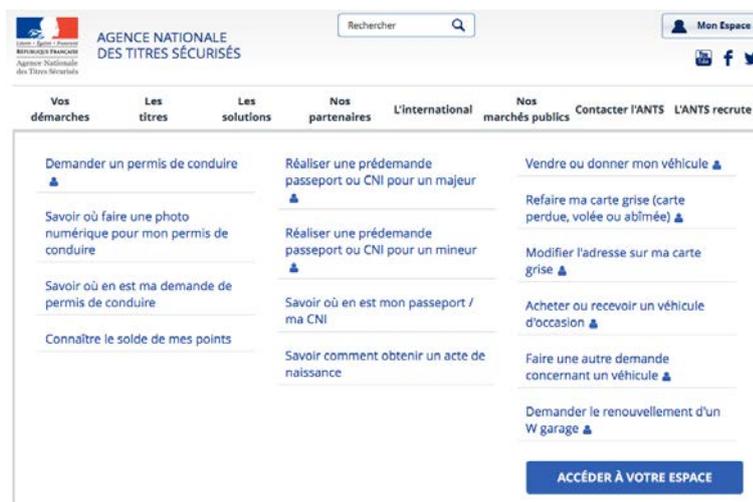


Agence Nationale des Titres sécurisés

Au cours de l'année, l'état a confié aux Maisons de Service Au public l'accompagnement à la demande de permis de conduire et cartes grises. Devant la forte demande pour ce service et le temps nécessaire à ces formalités, les PIMMS – MSAP de Brest ont fait le choix de créer des permanences. Celles-ci ont lieu le mardi après-midi au PIMMS de Kéréderm et le jeudi après-midi au PIMMS de Pontanézen; un médiateur et un poste informatique sont dédiés à ces formalités.

Préalablement à ces permanences, un médiateur accompagne les usagers à la création d'un compte France Connect, pour accélérer les démarches lors du rendez-vous.

En 2018, ce sont 173 rendez-vous pour des cartes grises ou permis de conduire qui ont été effectués dans les PIMMS — MSAP de Brest.



Les délégués du Défenseur des droits

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 délégués du Défenseur des droits ont assuré 246 rendez-vous en 2018 (142 au PIMMS de Pontanézen et 104 au PIMMS des Quatre Moulins).

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**



« Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés » — article 71-1 de la Constitution

Jean-Claude L'Hostis, Délégué du Défenseur des Droits. Au PIMMS de Pontanéze



Anne Meriadec Le Meur, Délégué du Défenseur des Droits. Au PIMMS de Quatre Moulins



Les enjeux du chèque énergie

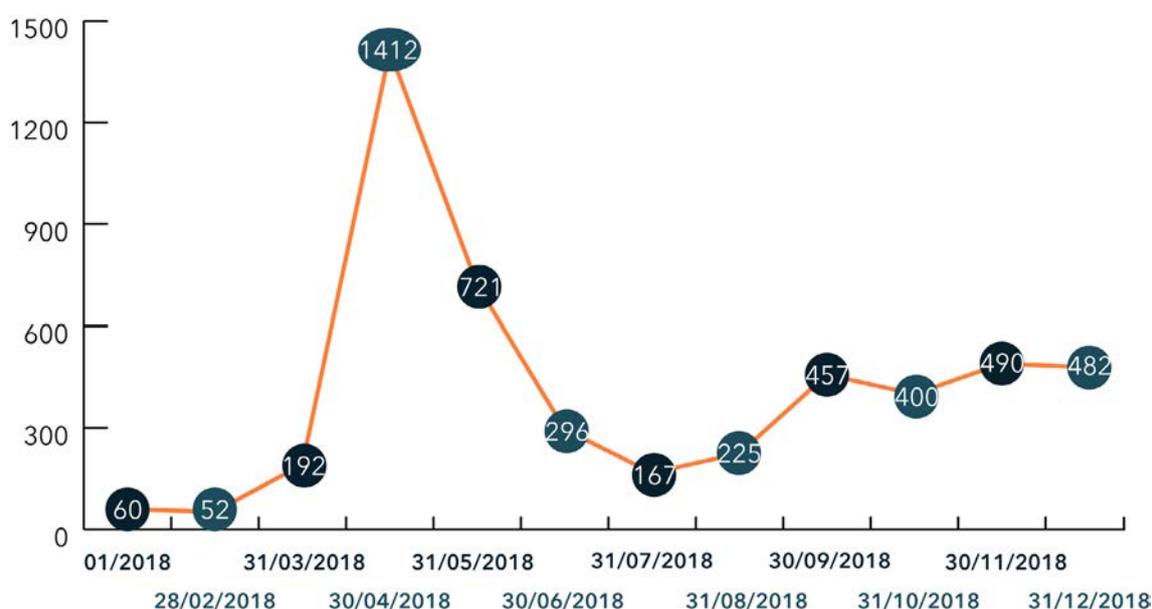
Depuis le 1er janvier 2018, les deux tarifs sociaux de l'énergie (Tarif de Première Nécessité et Tarif Spécial Solidarité) ont été remplacés par un nouveau dispositif, le « chèque énergie ».

Ce dispositif mis en place par l'état s'adresse aux ménages disposant de revenus modestes. Le chèque énergie a pour vocation diminuer les factures d'énergie et concerne tous les fournisseurs d'énergie et tous les moyens de chauffage (électricité, gaz, bois, fuel, etc.).

Le montant du chèque est établi en fonction des revenus déclarés : entre 47 € et 227 €.

4954 actions « chèque énergie » réalisées

En 2018, les médiateurs ont répondu à 4954 demandes des habitants en lien avec le chèque Énergie.



Nos étapes pour accompagner au chèque énergie

1^{er} Trimestre
Information nouveau
dispositif et nouvelle
démarche : **304 motifs**

3^e Trimestre
Accompagnement sur la
vérification de l'éligibilité
puis relance : **849 motifs**

2^e Trimestre
Déploiement national :
fort accompagnement
des usagers : **2429 motifs**

4^e Trimestre
Au cœur de la trêve hivernale :
Information sur les protections
liées au chèque énergie et à
l'attestation. Sensibilisation à la
date limite : **1479 motifs**

Une revalorisation prévue en 2019

Le chèque énergie, au sein des PIMMS est un sujet récurrent abordé avec les usagers qui bien souvent ignorent leurs droits et ont besoin d'être accompagnés pour les faire valoir. Le PIMMS est un acteur majeur de la lutte contre le non-recours de manière générale et plus particulièrement en ce qui concerne le chèque énergie.

À fin décembre 2018, le taux d'utilisation national du chèque énergie est d'environ 75 %. Il est donc important de poursuivre l'action en 2019.

Pour 2019, l'État a décidé d'élargir le nombre de bénéficiaires et d'augmenter le montant moyen du chèque énergie de 150 € à 200 €.

Présents dans l'accompagnement numérique, la médiation et les animations, nous demeurons attentifs aux prochaines évolutions du dispositif prévu en janvier 2019.

Des actions au-delà de nos murs

Date	Lieu	Nombre d'informations
28 avril	Secours Populaire	20
27 septembre	Secours Populaire	66
9 octobre	Mairie de l'Europe	58
9 octobre	Centre social Kérédern	54
10 octobre	Éco-troc et astuces Centre Social Kérangoff	43
13 octobre	Braderie du Secours Populaire	149
9 novembre	Centre social Kérédern	72
9 novembre	Centre social Kérourien	Annulée par le centre
6 décembre	Mairie de quartier – Bellevue	32
11 décembre	Centre social Horizons	45
20 décembre	Centre social Pen ar Créach	16



Présentation du Chèque Énergie lors de « Nos Quartiers Ont Du Talent » le 6 décembre.

Les actions spécifiques



4

Répartition des heures de mission spécifiques

KEOLIS
BREST

17664 heures



234 heures



1708 heures

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

1057 heures



1084 heures

24 658
Heures



284 heures



1626 heures



221 heures

brest aim

780 heures

En 2018, des actions de médiation pour Brest'Park viennent étoffer celles pour Océanopolis et la Marina du Château. Trois activités Brest'aim ont donc été couvertes.

Marina du Château — 126 heures



Sur la digue Lapérouse et la marina du Château, les médiateurs ont réalisé des rappels à la règle sur la propreté et les bons usages des lieux (398). Ils ont également su créer du lien avec les plaisanciers utilisateurs de la marina.



Médiateurs sur la digue Lapérouse



Monsieur Jullien, explique les coulisses d'Océanopolis aux médiateurs présents sur cette mission.

Océanopolis — 460 heures



Pendant les mois de juillet et août, les médiateurs gèrent les flux et orientent les clients sur les parkings. Ils informent les clients des mesures Vigipirate, des moyens de restauration, des modalités d'accès, d'ouvertures, etc.

Brest'Park — 194 heures



Cette action s'est déroulée en deux temps.

La première phase s'est déroulée de mi-octobre jusqu'à début novembre. Deux médiateurs ont informé les commerçants du centre-ville des dispositifs de stationnement et ont distribué des éléments d'information à destination de la clientèle.

La deuxième phase s'est déroulée les deux premiers samedis de décembre. Elle consistait à accompagner les Brestois sur les nouveaux horodateurs, informer sur la tarification et l'application smartphone. Cette action a été menée par 10 médiateurs et a permis d'informer 688 personnes.



Deux des quatre médiatrices qui ont rencontré les commerçants du centre-ville.

Au cours de l'année, les médiateurs ont réalisé 17400 heures de médiation sur le réseau bus, tram, téléphérique et 264 heures d'action d'information de la clientèle lors d'événements majeurs.

Statistiques de médiation

Contact client/aide à la personne	Informations réseau et tarification	Rappel au règlement	Prévention intervention
40 686	9726	2203	8380



Les médiateurs mènent des actions de pédagogie sur la prévention et la sécurité aux abords du tramway.



L'équipe au complet à la fin de la journée qui a accueilli le Tour de France à Brest.

Animations au CEMT

Une des réponses aux questions de sécurité est le travail de pédagogie des médiateurs. Ils donnent vie à des animations au Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway. Au cours des celles-ci, un public majoritairement scolaire découvre l'organisation du réseau de transport en commun brestois, ainsi que les règles de sécurité et de civisme à bord.

Au cours de l'année, les médiateurs ont sensibilisé 371 élèves. Ils ont également expliqué à 10 personnes en situation de handicap de l'association Tremplin, le fonctionnement du réseau afin qu'ils puissent l'utiliser en autonomie. Au cours de la semaine bleue, les médiateurs ont également accompagné des personnes âgées pour supprimer les freins à l'utilisation des transports en commun.



Pédagogie auprès de public en situation de handicap.



Les médiateurs avec des seniors lors de la semaine bleue.

Formation

Pour garantir la qualité du service, les médiateurs sont accompagnés tout au long de leur mission pour Bibus. À leur arrivée, Bernard Miossec, présente le règlement d'exploitation et précise les objectifs de la mission. Adrien Dagorn, présente l'entreprise et les spécificités juridiques de la médiation dans les transports en commun.

Lors d'un second temps, David Donnard présente le Poste de Commande Centralisé, ainsi que les fonctionnements du réseau bus, tramway, téléphérique afin que les médiateurs obtiennent le vocabulaire et la compréhension pour informer au mieux les usagers.

En tant qu'acteur de la lutte contre le harcèlement sexiste, les médiateurs opérant sur le réseau Bibus ont également suivi une sensibilisation spécifique organisée par la Direction Prévention et Tranquillité Urbaine de la ville de Brest.

Le 19 novembre, les responsables des médiateurs ont participé à une formation sur l'accueil et l'accompagnement des clients malvoyants. Cette action a permis d'améliorer la prise en charge de ce public par les médiateurs.



Formation des médiateurs, par les responsables du service sûreté, fraude et médiation, Bernard Miossec et Adrien Dagorn.

Le 12 juin, les médiateurs ont bénéficié d'une formation sur la prévention du harcèlement sexiste avec des médiateurs de la ville de Brest.



Les médiateurs découvrent le fonctionnement du réseau de transport en commun avec David Donnard, responsable du Poste de Contrôle Centralisé.

Avec Vivre la Ville, Eau du Ponant propose des présentations aux écoles de la métropole à propos du petit cycle de l'eau et du parcours de potabilisation de l'eau. En 2018, ce sont 31 présentations en classe et 26 visites d'usine de potabilisation et d'assainissement qui ont été animées par les médiateurs.

Animations	Classes	Visite d'usines
1er trimestre	14	9
2e trimestre	7	17
3e trimestre	0	0
4e trimestre	10	0

En complément de ces animations pédagogiques au profit des scolaires, Eau du Ponant a également sollicité Vivre la Ville pour des événements tous publics :

- Journées mondiales de l'eau — 21 et 22 mars
- Semaine de L'Elorn — 30 septembre
- Climat Déclic — 1er décembre

Visite de l'usine de Potabilisation de Kergéguer par les élèves de l'école Saint-Laurent



Animation au PIMMS de Pontanézen le 25 septembre.



Animation le 30 septembre à Landerneau lors de la semaine de l'Elorn.

Cette année, les actions spécifiques pour Enedis ont été variées et se sont déroulées au contact des habitants. Les médiateurs ont effectué des médiations chantier sur la rue Général Galienni, des médiations Linky ainsi que des actions pédagogiques sur le fonctionnement du réseau électrique.

Pour la mission de médiation Linky, les médiateurs se rendent au domicile de 159 habitants du quartier de Bellevue pour les informer sur ce compteur communicant. Les domiciles dont les occupants sont absents ont tous été visités une deuxième fois. La formation a été assurée par Martial Savary - Référent compteur, et Marie-Cécile Penvern - Responsable communication et RSE - d'Enedis.



Les médiateurs expliquent Linky aux habitants du quartier de Bellevue.



Les deux médiateurs qui ont informé des travaux à venir rue Galienni.

Lors de la mission de médiation chantier rue du Général Galienni, les médiateurs expliquent les aménagements qui sont envisagés aux habitants dont la propriété héberge une partie du réseau public.

Durant l'année 2018, une centaine d'enfants participent aux ateliers pédagogiques « Comprendre l'électricité » et « Tous au courant » fournis par Enedis.

Ces ateliers se déroulent les après-midi avec la participation des acteurs de quartiers tels que le centre social Horizons à Pontanézen et le centre social Les Amarres à Kéréderm.

Lors de l'information « Chèque Énergie » au Secours Populaire, les enfants des bénéficiaires venus s'informer ont également profité de l'atelier « Comprendre l'électricité ».

Atelier « Comprendre l'Électricité » au PIMMS de Kéréderm



L'association AILES organise les repas des Mineurs Non Accompagnés de Brest.

Depuis le 5 mars, les médiateurs sont présents aux heures de repas du lundi au vendredi soir ainsi que les mercredis et samedis midi. Ils régulent l'ambiance, gèrent le flux et rappellent les règles d'usages auprès des 180 Mineurs Non Accompagnés qui déjeunent et dînent au foyer.



Médiateurs au foyer de jeunes travailleurs boulevard Michelet lors des repas des MNA.



Médiateurs aux ateliers des Capucins

Durant les vacances scolaires de fin d'année (21 décembre au 7 janvier), les médiateurs ont été sollicités par les Ateliers des Capucins. Formés par Alain Lelièvre, Directeur Général et Nicolas Hourcade, Directeur Technique et Sécurité, les médiateurs ont créé du lien, rappelé les règles d'usage et informé les usagers des lieux. Au cours de cette mission, les agents de médiation ont réalisé 464 créations de lien, 374 informations, et 123 rappels des règles.

Lors des championnats de France de voile, le centre nautique de Brest Métropole a sollicité les médiateurs de Vivre la Ville pour mener des actions de gestion de flux et de régulation d'ambiance aux points d'accès au site.



Médiations téléphoniques

En lien avec le service solidarité d'EDF, cette mission consiste à contacter, par téléphone, des clients en situation d'impayé pour informer, expliquer et orienter en cas de difficultés financières. Cette prise de contact est également le moyen de dispenser des conseils sur la maîtrise des énergies. Nos actions sont remontées à notre partenaire EDF, via le logiciel eAlise mis à notre disposition en ligne. Chaque semaine, les médiateurs du PIMMS reçoivent un listing d'environ 200 dossiers.

Pour l'année 2018, 5001 dossiers ont été reçus pour lesquels les médiateurs ont établi 8285 contacts auprès des clients d'EDF.

Le chèque énergie

Les appels passés lors des médiations sont l'occasion pour les médiateurs d'informer sur le nouveau dispositif « chèque énergie ». 222 clients ont ainsi été sensibilisés sur les démarches à établir pour une utilisation optimale (accompagnements numériques également).

Formation

Pour répondre au mieux aux demandes et attentes des usagers, des formations sont effectuées en cours d'année, afin que les médiateurs puissent bénéficier de l'actualité de l'entreprise, mais également, permettre des temps d'échange sur les bonnes pratiques.

Formation à l'outil de reporting eAlise
07 mai 2018

Formation «chèque énergie»
28 août 2018

Formation Trêve hivernale
28 novembre 2018

Le chèque énergie fut l'objet d'un temps de formation, pour toute l'équipe de médiateurs.

La formation d'entrée en trêve hivernale viendra ajuster le discours des médiateurs.

Formation au Chèque Énergie le 28 août avec



La mission «Eco-gestes Solidaires»

Cette action est réalisée d'octobre 2017 à avril 2018 ; elle consistera à remettre aux clients ENGIE, un kit contenant des outils utiles aux écogestes. Le remise du kit, s'accompagne d'un temps d'échange de 30 à 40 minutes avec un médiateur qui délivre des conseils sur les économies d'énergie.

Sur la totalité de l'action, les médiateurs remettent 525 kits et passent plus de 1500 appels.



Détail d'un kit «Eco-gestes Solidaires»

Accompagner l'utilisation du chèque énergie

L'accompagnement des clients Engie vers la mise en place du «chèque énergie» a été une action transverse pour tous nos médiateurs en 2018.

La mission «Green»



Deux médiatrices distribuent les kits «Green» en informant sur les techniques de maîtrise des énergies.

En 2018, les médiateurs ont déployé une action majeure (en plus des enjeux développés dans le cadre du chèque énergie) : la mission «Green».

La mission Green, sera réalisée de septembre à fin décembre 2018. Elle perdurera sur le premier trimestre 2019. Le cœur de la mission est de réaliser une information à destination des clients Engie sur la maîtrise des énergies. L'utilisateur se voit offrir un kit comprenant : un jeu de cartes de 7 familles, un accroche radiateur, un éventail de conseils, un sablier de douche.

En 2018, 462 kits ont ainsi été remis dont 265 directement au domicile des usagers en incapacité de se déplacer.