

Rapport d'activité 20 20

VIVRE LA VILLE

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
PIMMS DE BREST



Merci à tous !

Cette année, la crise sanitaire a percuté et fragilisé la plupart des entreprises et associations, et notre association Vivre La Ville et la toute jeune entreprise d'insertion Solutions Action Médiation n'y ont pas échappé.

Pourtant, à chaque instant, les salariés ont fait preuve d'une volonté sans faille pour rester mobilisés et mener à bien leurs missions de médiation. Aussi, je tiens à remercier du fond du cœur :

- ▶ Les salariés qui ont poursuivi les maraudes sanitaires sur le terrain dès l'annonce du premier confinement. Ils ont été au plus près des habitants afin de favoriser les comportements préventifs et expliquer les gestes barrières.
- ▶ Les équipes des accueils PIMMS qui ont assuré des permanences téléphoniques jusqu'au 11 mai pour être au plus près des habitants et les accompagner ainsi dans leurs démarches du quotidien.
- ▶ Les encadrants de proximité qui, au-delà de leurs missions, ont rassuré les médiateurs sociaux qui - rappelons-le - sont engagés sur des parcours de professionnalisation ou d'insertion.
- ▶ L'équipe administrative et la direction qui ont adapté leur organisation et leurs outils de travail afin de garantir un suivi administratif complexifié.

Leur implication nous a permis de réaliser l'ensemble des actions souhaitées par les partenaires et les clients de l'association et de l'entreprise d'insertion, pour lesquels j'ai une pensée reconnaissante, car ils ont maintenu leur confiance et leurs engagements financiers malgré la crise.

Paradoxalement, cette année a aussi été celle de la concrétisation de projets et du développement de nos actions de médiation sociale. Deux de nos accueils PIMMS ont été labellisés France Services et nous avons été lauréat d'un appel à manifestation d'intérêt France Services pour développer une itinérance sur les quartiers prioritaires de la ville de Brest. L'accueil PIMMS de Pontanézen est également lauréat d'une labellisation "Point Conseil Budget".

Dans le même temps nous saluons la nouvelle convention attribuée par la DIRECCTE à notre entreprise d'insertion Solutions Action Médiation, ouvrant ainsi les perspectives de développement envisagées par les administrateurs.



Cette mobilisation collective nous permet d'aborder l'année 2021 avec une sérénité toute relative compte tenu du contexte. Nous allons relever les défis à venir, notamment le transfert progressif des activités de médiation spécifique de l'association vers l'entreprise d'insertion et l'évolution de la marque PIMMS, avec l'envie qui réunit les partenaires et la collectivité depuis maintenant plus de 25 ans !

Paul Gardey De Soos, Président

1. L'ASSOCIATION VIVRE LA VILLE EN 2020	4
▶ On y fait quoi à Vivre la Ville ?	4
▶ C'est l'histoire d'une entreprise d'insertion... ..	4
▶ Première étape : préserver le concept PIMMS	5
▶ Seconde étape : finaliser la structuration de Vivre la ville	5
2. FRANCHISE, LABELS ET AGRÈMENTS À VIVRE LA VILLE	6
▶ Les accueils PIMMS et ses partenaires	6
▶ Les France Services et les opérateurs	6
▶ Les Relais Poste	7
▶ L'agrément ESUS	7
▶ L'agrément Point Conseil Budget	7
3. LES ACTIVITES DE MÉDIATION SOCIALE À VIVRE LA VILLE	8
▶ Le rôle du médiateur social	8
▶ Les activités de médiation sociale	9
▶ Les accueils de Vivre la ville	9
▶ Les actions spécifiques au sein des accueils et de SAM	9
4. L'ACTIVITÉ DES ACCUEILS PIMMS	10
La fréquentation dans les accueils PIMMS	10
5. LES ACTIONS DE MÉDIATIONS SOCIALES SPÉCIFIQUES	12
▶ Bibus	14
▶ CPAM	16
▶ Brest Métropole	17
▶ Eau du Ponant	18
▶ EDF	19
▶ ENGIE	20
▶ ENEDIS	21
ACTIONS DE MÉDIATIONS SPÉCIFIQUES SAM	22
▶ Brest'aim	24
▶ Bibus	25
▶ SNCF	25
6. L'INSERTION	26
▶ Physionomie de Vivre la Ville au 31 décembre 2020	26
▶ Les accompagnements professionnels des salariés	29
1. Bilan de l'accompagnement des contrats en alternance au sein de Vivre la Ville	29
2. Les actions spécifiques au sein des accueils et de SAM	30
3. Les sorties de 2020 à la loupe	31
7. LA FORMATION AU SEIN DE VIVRE LA VILLE	34
▶ Le développement de la formation	34
▶ Les formations en ligne, la nouveauté 2020 !	35
▶ La formation en présentiel	35
▶ Création de formation pour des partenaires	35
8. L'INSERTION ET LA FORMATION AU SEIN DE SAM	36
▶ Physionomie de SAM au 31 décembre 2020	36
▶ Les accompagnements professionnels des salariés en insertion	38

1. L'ASSOCIATION VIVRE LA VILLE EN 2020

On y fait quoi à Vivre la Ville ?

L'association Vivre la Ville est une structure qui n'en finit pas de se réinventer, d'innover, convaincue que l'activité de médiation sociale qu'elle développe en direction d'un public souvent fragilisé a prouvé son utilité et son efficacité sur le territoire brestois depuis sa création en 1997. La particularité de

cette structure associative est d'associer des activités de médiation sociale et l'accompagnement professionnel en direction de ses salariés. La médiation sociale, au-delà de répondre à un besoin pour les habitants est également une activité support à l'insertion professionnelle.

C'est l'histoire d'une entreprise d'insertion...

La création de l'entreprise d'insertion Solutions Action Médiation (SAM) fin 2019 répond à un diagnostic posé dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement initié pour valoriser la compétence de Vivre la Ville à produire et développer une activité économique de médiation sociale mais également à légitimer et officialiser sa capacité à professionnaliser ses salariés depuis plus de vingt ans. Rappelons-nous que les accueils de Vivre la Ville sont franchisés PIMMS. Ce projet de création d'une entreprise d'insertion a questionné la possibilité d'y intégrer les accueils PIMMS. Cette inter-



rogation renvoie aux statuts des PIMMS qui indiquent que : "Le PIMMS a pour objectif de créer des emplois et des parcours qui favorisent l'insertion professionnelle de ses salariés et les accompagne vers un emploi qualifié". Le tremplin professionnel se traduit par une montée en compétence interne ou externe qui pérennise la situation professionnelle du salarié. Le PIMMS ne peut être une entreprise d'insertion.

La création de l'entreprise d'insertion Solutions Action Médiation par Vivre la Ville ne peut donc pas impacter le concept PIMMS.

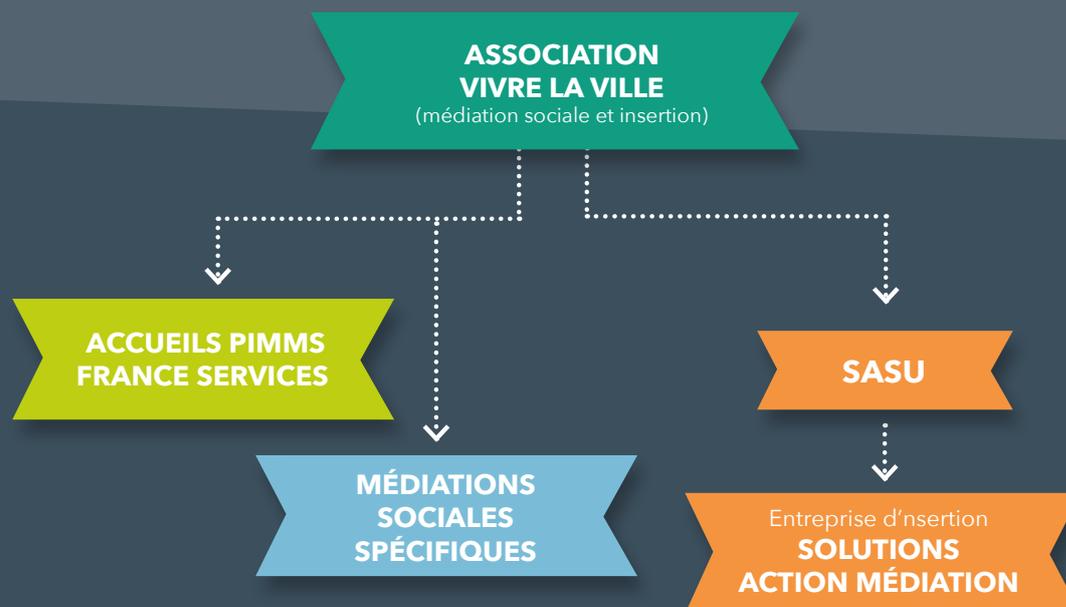
Première étape :

PRÉSERVER LE CONCEPT PIMMS

Compte tenu de cette réalité au regard des statuts des PIMMS, l'association Vivre la Ville va structurer son organisation en différenciant les activités liées aux accueils, les activités développées en dehors des accueils dites "actions spécifiques" et enfin les activités développées

au sein de l'entreprise d'insertion.

Dans cette configuration, Vivre la Ville porte une Solution à Action Simplifiée Unique (SASU) sans que cela ne modifie le concept PIMMS des accueils et les relations partenariales existantes.



Seconde étape :

FINALISER LA STRUCTURATION DE VIVRE LA VILLE

Un deuxième dispositif d'accompagnement est réalisé en 2020 pour finaliser l'articulation entre l'association et l'entreprise d'un point de vue moins organisationnel que comptable. L'assemblée générale extraordinaire du 30 septembre 2020 entérine la finalisation de l'organisation de Vivre la Ville.



* ainsi que les actions spécifiques indissociables du plateau d'accueil

2. FRANCHISE, LABELS ET AGRÉMENTS À VIVRE LA VILLE

Les accueils PIMMS et ses partenaires

Les Points d'information médiation multi-services (PIMMS) sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Issus d'une volonté partagée entre l'Etat, les collectivités et les entreprises partenaires, les PIMMS sont des lieux de proximité et de solidarité. Les PIMMS informent, orientent ou accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives. Ils préviennent et aident à la résolution des conflits.

Ils favorisent le recours aux droits sociaux et contribuent à réduire l'illectronisme.

Dès sa création, l'association Vivre la Ville choisit d'être signataire d'un contrat de franchise sociale avec l'Union Nationale des PIMMS qui fédère et anime l'ensemble du réseau PIMMS en France.

Les trois accueils de Vivre la Ville sont donc franchisés PIMMS en 1998, 2003 et 2015.



Les France Services et les opérateurs

Le label "France Services", établi par l'État vise à proposer des services publics au plus près des habitants. C'est un guichet unique porté par des collectivités, des acteurs publics ou privés.

Les structures labellisées France Services proposent un socle commun de services concernant 9 opérateurs.

Les PIMMS de Pontanézen et Kéréderm obtiennent la labellisation France Services début 2020. En juin 2020, Vivre la Ville répond à un appel à manifestation d'intérêt pour développer un projet France Services itinérant. Le projet soutenu par la ville de Brest et le Conseil Départemental est retenu et permet de développer une itinérance France Services sur les quartiers prioritaires de la ville de Brest.





PIMMS de Kéréderm

Les Relais Poste

Partenaire historique de Vivre la Ville, La Poste soutient les actions des PIMMS sur les quartiers d'implantation. Aujourd'hui, les PIMMS des 4



Moulins et de Kéréderm sont des Relais Poste qui offrent la majorité des services d'un bureau de Poste.

L'agrément ESUS

L'activité Vivre la Ville lui permet d'adhérer à la chambre régionale de l'économie sociale et solidaire. L'association Vivre a obtenu l'agrément ESUS en 2019 pour 5 ans. L'agrément "Entreprise solidaire d'utilité sociale" dit "agrément ESUS" s'inscrit dans le cadre



de la loi relative à l'économie sociale et solidaire de 2014 ayant pour objectif de créer un écosystème favorable au développement des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

L'agrément Point Conseil Budget

L'association Vivre la Ville obtient fin 2020 la labellisation Point Conseil Budget (PCB). Un PCB est un accueil destiné à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire. Pour accompagner les usagers, Vivre la Ville a recruté une conseillère en économie sociale et familiale.



3. LES ACTIVITES DE MÉDIATION SOCIALE À VIVRE LA VILLE

Le rôle du médiateur social

Le médiateur social est un professionnel qui allie des compétences en matière de communication, de numérique et de connaissance de ses territoires d'intervention. Tiers neutre et impartial, la mission première du médiateur est de faire émerger, par le questionnement, une demande la plus claire possible afin de proposer des pistes de solutions qu'il appartiendra à l'utilisateur de choisir. Le médiateur social est acteur de la mise en œuvre : il répond lui-même au besoin de l'utilisateur ou oriente vers un acteur du territoire en capacité de proposer une réponse adéquate. Si nécessaire, le médiateur fera le lien. Le médiateur social obéit à un cadre

déontologique précis et met en œuvre un processus de médiation en cinq étapes durant lesquelles il adoptera une posture professionnelle bien spécifique. Les huit activités de médiation sociale inscrites au référentiel métier, permettent aux médiateurs sociaux d'exercer des missions variées mais qui convergent sur des objectifs communs : favoriser le lien social, le vivre ensemble, l'information et l'orientation, le travail en réseau, l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours.



PIMMS de Keredem

Les activités de médiation sociale

LES ACCUEILS DE VIVRE LA VILLE

Les accueils PIMMS-France Services de l'association Vivre la Ville sont des lieux ouverts à tous, sans rendez-vous, qui ont pour vocation de faire le lien entre habitants et services publics. Sans jamais se substituer à l'entreprise ou à l'institution, les PIMMS sont des lieux ressources pour les usagers. Ils y trouveront un panel de services et un accompagnement de premier niveau. Les médiateurs sociaux traiteront ou orienteront en fonction des demandes qui leur seront faites. Dans le

cadre d'une dynamique de réseau, les trois accueils brestois sont franchisés PIMMS et adhèrent ainsi à l'Union Nationale des PIMMS qui anime l'ensemble des structures PIMMS en France. Les PIMMS sont des accueils mutualisés multi-partenariaux.

Le France Services itinérant au cœur des quartiers prioritaires brestois n'est pas franchisé PIMMS à ce jour.

NOM de l'accueil	Date de création	Quartier Politique de la Ville	France services	Relais Poste	Point conseil Budget
PIMMS de Pontanézen	1998	Oui	Oui	Non	Oui
PIMMS de Kéréderm	2003	Oui	Oui	Oui	Non
PIMMS des Quatre Moulins	2015	Non	Non	Oui	Non
France services itinérant	2020	Oui	Oui	Non	Non

LES ACTIONS SPÉCIFIQUES AU SEIN DES ACCUEILS ET DE SAM

Vivre la Ville développe des actions de médiation sociale dans le cadre de conventions bilatérales avec des partenaires qui font le choix de confier des missions de prévention et de restauration du lien social à des professionnels de la médiation. Lorsque les missions sont intrinsèquement liées aux accueils, elles sont développées par Vivre la Ville, côté PIMMS.

Lorsque les missions de médiation n'ont aucun lien avec les accueils, elles sont réalisées par l'entreprise d'insertion Solutions Action Médiation.

4. L'ACTIVITÉ DES ACCUEILS PIMMS

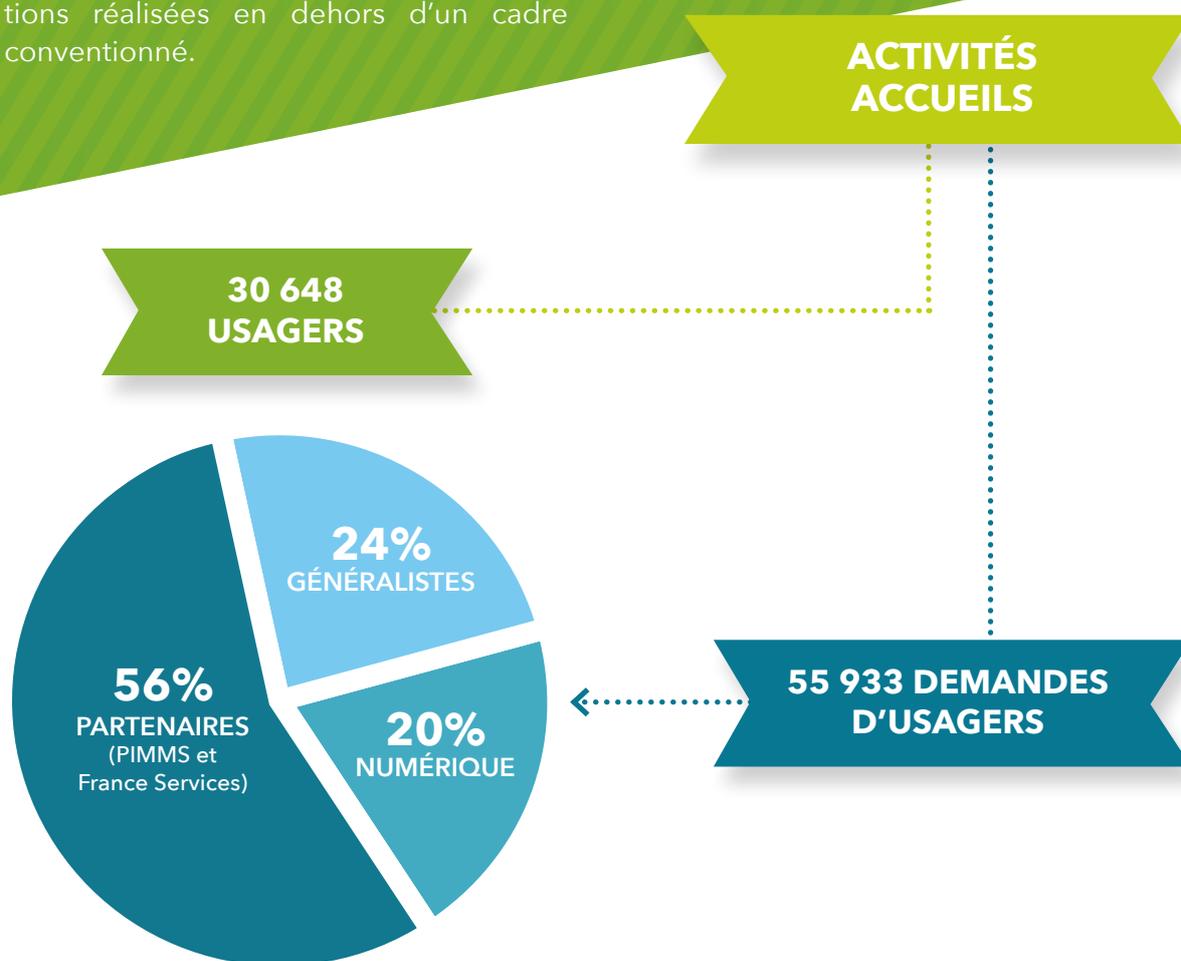
La fréquentation dans les accueils PIMMS

En 2020, les trois accueils PIMMS ont enregistré **30 648** visites d'utilisateurs et les médiateurs ont traité **55 933** demandes. C'est sans surprise que le nombre d'utilisateurs recule de 29% par rapport à 2019, compte tenu des périodes de confinement qui ont modifié les plages d'ouverture des accueils. Néanmoins, Vivre la Ville a tout mis en œuvre pour maintenir le lien avec les habitants et des permanences téléphoniques ont été réalisées durant les périodes de fermeture.

Les demandes formulées par les utilisateurs sont répertoriées dans un outil de collecte déployé par l'Union Nationale des PIMMS. Ces demandes sont classifiées en quatre catégories :

- ▶ Les demandes "partenaires" sont les actions réalisées pour un partenaire financeur des PIMMS.
- ▶ Les demandes "généraliste" sont les actions réalisées en dehors d'un cadre conventionné.

- ▶ Les services qui sont proposés dans le cadre de la labellisation France Services et les opérateurs.
- ▶ La partie "numérique" répertorie l'utilisation et les accompagnements numériques réalisés depuis nos points Pand@.



* En septembre 2020, l'Union Nationale des PIMMS met en place un nouvel outil de collecte qui n'est pas encore consolidé en janvier 2021 et qui ne permet pas d'affiner les données

L'ACCUEIL DE PONTANÉZEN

C'est l'accueil historique de Vivre la Ville. Il est franchisé PIMMS dès sa création en 1998. La localisation de cet accueil dans la mairie de l'Europe favorise le travail d'orientation et de mise en lien.

Cet espace de médiation devient guichet unique France services en janvier 2020 et obtient la labellisation Point Conseil Budget (PCB) la même année.

Le PIMMS de Pontanézen accueille les permanences hebdomadaires de Jean-Claude L'Hostis, délégué du défenseur des droits. Les médiateurs gèrent l'agenda de monsieur L'Hostis qui a traité 173 demandes en 2020.



PIMMS de Pontanézen



PIMMS de Keredern

L'ACCUEIL DE KÉRÉDERN

Il ouvre ses portes aux usagers en 2003 au cœur du quartier de Kéréderm. Franchisé PIMMS, il devient Relais Poste en 2019 et France Services début 2020.

Cet accueil de médiation sociale héberge une fois par semaine les permanences de madame Mériadec Lemeur, défenseur des droits.

LE PIMMS DES QUATRE MOULINS

Situé à proximité de la mairie des 4 Moulins, cet accueil est fortement reconnu comme Relais Poste par les habitants. Les activités de médiation sociale y sont également développées dans le cadre d'une franchise PIMMS.

Madame Mériadec Lemeur, défenseur des droits y assure une permanence hebdomadaire.



PIMMS des Quatre Moulins

ITINÉRANCE FRANCE SERVICES

Vivre la Ville est lauréat d'un appel à manifestation d'intérêt "bus France Services". Ce projet itinérant au sein des quartiers prioritaires sera mis en place à compter de janvier 2021. Les médiateurs seront hébergés au sein des structures des quartiers. L'officialisation de la labellisation France Services par l'ANCT devrait intervenir début 2021.

PERMANENCE POSTE/MSAP

Hormis les périodes de confinements, une médiatrice a poursuivi les permanences en bureaux de Poste MSAP de Saint Thégonnec et Guerlesquin. Sa mission : accompagner les demandes administratives et numériques des usagers.

5. LES ACTIONS DE MÉDIATIONS SOCIALES SPÉCIFIQUES

Il est encore question de la Covid 19 ...

La pandémie liée au Coronavirus a impacté l'organisation et la réalisation des missions. Si la majorité des activités de médiation sociale a pu être réalisée, il n'en demeure pas moins que le confinement du printemps 2020 a empêché la réalisation d'actions programmées.

L'annulation des fêtes maritimes Internationales 2020 reste pour cette année notre principal regret. Regret pour notre territoire et regret également pour les 427 heures de médiation sociale que nos partenaires

Eau du Ponant et Océanopolis n'ont pas pu mettre en œuvre. D'autres missions n'ont pas vu le jour et d'autres ont été reportées mais le soutien et la confiance de nos partenaires ont été essentiels tout au long de la période. L'engagement des salariés et leur implication à respecter des consignes sanitaires contraignantes a permis le développement de nos activités telles que nous allons vous les décrire.

Une action spécifique ? Kézako ?

Dans notre organisation 2020, une action spécifique est une action réalisée pour un partenaire au regard d'une problématique qui lui est propre et pour laquelle la média-

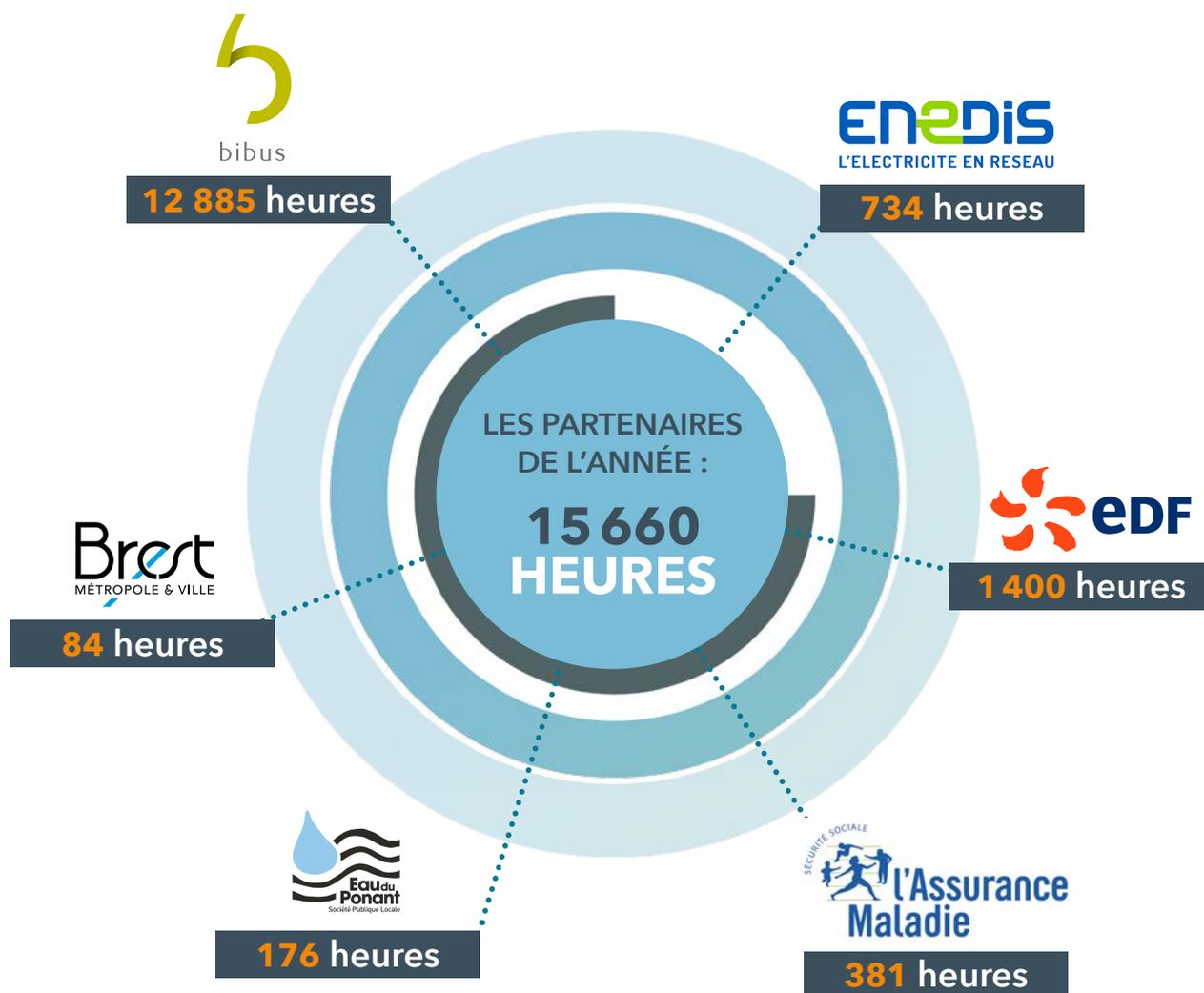
tion sociale est tout ou partie d'une réponse. Il arrive que ces activités de médiation sociale aient un lien avec les accueils PIMMS mais pas nécessairement.

Solutions Action Médiation entre en scène !

La création d'une entreprise d'insertion portée par Vivre la Ville a forcément une incidence sur l'organisation de nos missions. Gardons en tête que Solutions Action Médiation développe de la médiation sociale de premier niveau et que certains parte-

naires, pour cette première année d'exercice, soutiennent fortement ce projet socialement innovant. Dans le fonctionnement de Vivre la Ville, pour un même partenaire, des actions seront réalisées par l'association et d'autres par l'entreprise.

Les actions de médiation spécifiques en 2020 :





RD Brest a choisi de soutenir le développement de Solutions Action Médiation en confiant à cette toute jeune entreprise d'insertion des heures de missions dans les transports. Entre Vivre la Ville et Solutions Action Médiation le nombre d'heures réalisées en 2020 est le même qu'en 2019 soit 17 400 heures mais sur ce volume annuel, 4 515 heures ont été confiées à SAM.

FORMATIONS

Les médiateurs sont accompagnés tout au long de leurs parcours lors de formations "métier". Dans un premier temps, ils appréhendent la réglementation du réseau de transport et les aspects techniques des bus, tramways et téléphérique qui garantissent la sûreté et la sécurité des usagers.

Dans un second temps, les médiateurs découvrent le Poste de Commande Centralisé, ainsi que le fonctionnement du réseau de transport.

Ces formations permettent aux médiateurs de mieux maîtriser leurs connaissances et leur environnement de travail pour gagner en autonomie et en qualité de l'information usager.

En parallèle de ces formations organisées par Bibus, l'encadrement de Vivre la Ville organise des sensibilisations à la prise en charge des publics en situation de handicap.



Ces actions menées avec les acteurs du territoire permettent aux agents de médiation de ne pas se sentir démunis face à des situations moins familières.

En janvier puis en décembre 2019, l'association Valentin Haüy a sensibilisé les médiateurs à l'accompagnement des déficients visuels. Vivre la Ville a également travaillé avec Les Papillons Blancs afin de proposer aux médiateurs des outils pour échanger avec les personnes souffrant de handicaps psychiques et mentaux. Cette formation est malheureusement reportée à janvier 2021.

COVID 19 ET CONFINEMENT DU PRINTEMPS : DÉBUT DES MARAUDES SANITAIRES

Lors du premier confinement du 12 mars au 11 mai 2020, la Direction de la Prévention et de la Tranquillité Urbaine de la ville de Brest a demandé à Bibus le renfort de trois médiateurs de Vivre la Ville pour soutenir les médiateurs urbains, fortement sollicités, pour dispenser de l'information sur l'espace public. Ces équipes mixtes ont déambulé dans Brest afin de rappeler les règles sanitaires et les arrêtés du Maire, créer du lien avec les personnes isolées, orienter les personnes marginalisées vers les dispositifs mis en place par la collectivité et gérer les flux des lieux de distribution alimentaire. Cette action a également permis d'échanger sur les pratiques professionnelles et d'accroître la synergie entre des équipes déjà amenées à travailler conjointement lors des événements brestois.

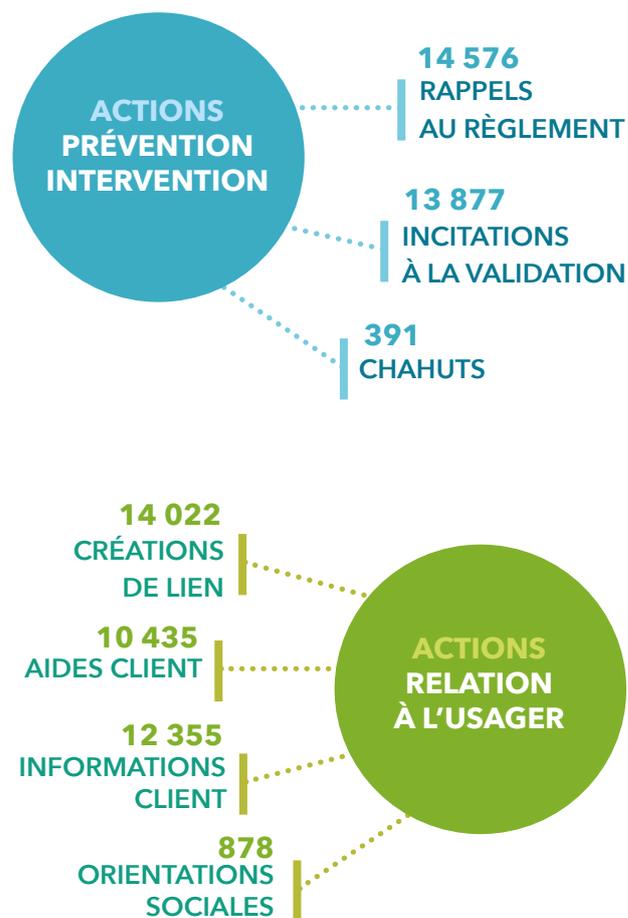
À l'issue de cette période qui a débuté le 23 mars pour prendre fin le 11 mai, Bibus a sollicité les médiateurs pour informer des règles sanitaires dans les transports en commun, distribuer des masques aux usagers et gérer les flux à l'agence commerciale.

ANIMATIONS SCOLAIRES

L'année 2019 s'annonçait heureuse sur le plan des animations scolaires puisque sur la période du 1er janvier au 11 mars, les médiateurs ont sensibilisé 256 élèves. Dans le contexte COVID, 18 animations déjà planifiées ont été annulées et une vingtaine d'animations en cours de planification n'ont pas vu le jour.

Les médiateurs ont effectué 1 animation au profit de seniors le 23 janvier, 6 animations au profit de jeunes de Quartier Politique de la Ville durant les mois de juillet et août ainsi qu'une animation au profit de particuliers le 8 août.

Ces animations sont l'occasion de découvrir l'organisation du réseau de transport en commun, les règles de sécurité à adopter aux abords du tramway et du téléphérique et de rappeler que le civisme est l'affaire de tous.





Pour accompagner la réouverture de ses agences le 15 juin, la CPAM a sollicité Vivre la Ville afin de positionner des médiateurs aux agences de Brest Bellevue, Brest Sangnier et Morlaix. Leurs missions : informer les usagers des mesures sanitaires en vigueur, anticiper les conflits et gérer les flux. La présence des médiateurs a permis d'instaurer un climat serein pour les agents d'accueil et les usagers.



Au cours des trois semaines de mission, les médiateurs ont effectué 381 heures de médiation sociale. Une nouvelle mission fortement appréciée par les salariés, qui leur permet d'expérimenter une nouvelle activité dans le champ de la médiation sociale.



La préservation de la ressource Eau et des énergies est au cœur des actions partenariales avec Brest Métropole. Une convention lie Vivre la Ville et la direction de l'écologie urbaine afin de proposer des animations au sein des PIMMS, dans les centres sociaux, maisons de quartiers et lors de grands événements d'écocitoyenneté comme Climat Déclic et les journées Mondiale de l'Eau.



Lors des Journées Mondiale de l'Eau, les médiateurs accueillent des scolaires



Sensibilisation lors d'un événement sur l'écologie organisée par Les Petits Débrouillards

En 2020, les médiateurs ont réalisé 6 animations collectives qui ont touché 181 personnes. La crise sanitaire a impacté nos animations prévues puisque deux jours des Journées Mondiales de l'Eau ont été annulés, le village Climat Déclic a évolué vers une version virtuelle et les animations prévues en novembre et décembre n'ont pas eu lieu.

Des sensibilisations individuelles au sein des accueils ont dû prendre le relais, compte tenu du contexte sanitaire.

AU COURS DE CES ANIMATIONS, LES MÉDIATEURS :

- ▶ Favorisent la maîtrise de la consommation dans une préoccupation de développement durable ;
- ▶ Impulsent une modification des habitudes de consommations afin de favoriser une gestion raisonnée et durable de la ressource;
- ▶ Proposent des écogestes qui permettent de limiter les coûts pour les foyers.



L'année 2020 promettait d'être riche en activités pour notre partenaire Eau du Ponant. Les projets de sensibilisation à la ressource Eau lors des fêtes maritimes, des Journées mondiales de l'Eau et du village Climat Déclic mobilisaient 416 heures de médiation sociale qui ont été annulées.

Les animations scolaires s'annonçaient nombreuses puisque 82 étaient planifiées de janvier à juin ; seules 18 ont été effectuées.

28 animations planifiées de septembre à décembre, pour l'année scolaire 2020-2021 ont également été annulées.

Enfin, Eau du Ponant a renouvelé sa confiance aux médiateurs de Vivre la Ville pour l'accompagnement des stages de troisième. Au cours de ces stages, les médiateurs présentent le cycle de l'eau, les parcours de potabilisation et d'assainissement, les usines de traitement de l'eau. Ils accompagnent également les élèves à la rédaction du rapport de stage.





CONSEILS SUR LA MAÎTRISE DES ÉNERGIES

Dans le cadre de sa politique solidarité, EDF est un partenaire historique du développement des activités de médiation sociale de Vivre la ville.

Les habitants peuvent ainsi solliciter les médiateurs des accueils PIMMS. Si certains habitants ont bien identifié le médiateur social comme une interface pour l'accompagnement vers l'accès aux droits et sont plutôt des utilisateurs réguliers des PIMMS, d'autres en revanche, viennent pour la première fois. C'est le cas de 173 nouveaux usagers en 2020.

... ET PENDANT LE CONFINEMENT

Durant le premier confinement de cette année, EDF a sollicité les médiateurs pour donner des conseils et astuces sur la maîtrise des énergies. Mise en place dans le but de diminuer leurs factures d'énergie, les 867 clients contactés ont apprécié cette démarche.

IMPAYÉS DE FACTURE : FAIRE ÉMERGER DES PISTES DE SOLUTION

Dans la continuité des années précédentes, EDF sollicite les médiateurs sociaux pour réaliser des appels téléphoniques à destination de personnes fragiles en situation d'impayés. Ces appels se font en lien avec le service solidarité d'EDF.

Les médiateurs renouent le lien et identifient la problématique à l'origine des difficultés du client. Une fois ces étapes effectuées, ils vont pouvoir proposer une solution adaptée, une orientation vers les services sociaux et fournir des conseils en maîtrise des énergies.



8 042
DOSSIERS
TRAITÉS



11 199
APPELS



2 460
SMS



2 264
DOSSIERS
ABOUTIS



ACTION MÉDIATION ÉNERGIE

Cette mission, réalisée depuis 2019 consiste à recevoir des usagers qui rencontrent des difficultés à régler leur facture d'énergie. Au cours de l'entretien, le médiateur donne des conseils de maîtrise des énergies et peut proposer la mise en place d'un délai de paiement. L'usager reçu bénéficie également d'une orientation vers les différents dispositifs d'aides et se voit remettre un kit lié à la maîtrise des énergies.

Cette action s'est déroulée sur plusieurs périodes au cours de l'année : du 1 décembre 2019 au 31 mars 2020 et du 3 novembre 2020 au 28 février 2021.

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ

Engie a missionné les PIMMS de Brest afin d'informer les clients de la fin de l'offre gaz tarif réglementé. Une fois l'information faite, le médiateur invite à la consultation de comparateurs d'offre. Sa posture de neutralité et d'indépendance lui interdit ici, d'influencer le choix de l'usager.

Cette mission s'est déroulée du 11 mai au 9 juillet et du 4 au 28 novembre 2020.



2199
APPELS



655
DOSSIERS
ABOUTIS

CHÈQUE ÉNERGIE

L'accompagnement des clients Engie dans la mise en place du chèque énergie a consisté à leur expliquer ce dispositif de solidarité mis en place depuis 2018. L'usager bénéficie également d'une aide à la complétude du dossier.



851
APPELS



413
DOSSIERS
ABOUTIS

ACTION GREEN

Réalisée d'année en année depuis 2018, cette action de médiation consiste à réaliser un entretien individuel de sensibilisation à la maîtrise des énergies et d'une présentation des outils de suivi de la consommation électrique. Les usagers se voient délivrer un kit qui comprend un thermomètre, un sablier de douche, un jeu de carte pédagogique et un rappel des conseils pour maîtriser au mieux les consommations d'énergies.

Les bénéficiaires de cette action font de très bons retours sur les "trucs et astuces" qu'ils ont pu mettre en place chez eux avec les résultats visibles qui en découlent.

ENEDIS

L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

PRÉVENIR LES SUSPENSIONS D'ÉNERGIE

Cette mission initiée depuis 2019 rentre pleinement dans le champ de la médiation sociale. Elle consiste à informer la personne sur l'urgence de la situation et à rétablir le lien avec son fournisseur d'énergie.

Contrairement à ce que beaucoup imaginent, la communication tout en rondeur du médiateur est appréciée par les personnes contactées qui peuvent ainsi mettre rapidement en œuvre les démarches nécessaires. Cette action a eu lieu de juillet à octobre 2020.

ANIMER POUR FAVORISER LA COMPRÉHENSION :

Les médiateurs sociaux ont mené 5 animations pour Enedis en 2020. Là encore, l'impact de la Covid a été important puisque nous avons planifié 2 animations par mois au sein des PIMMS, 1 animation par mois en centres sociaux ou maison de quartier et une participation au village Climat Déclic. Bon nombre d'entre elles ont été annulées.

Au cours de ses animations, les médiateurs abordent les thèmes suivants :

- ▶ Prévention du risque électrique ;
- ▶ Fonctionnement et gestion du réseau électrique ;
- ▶ Le compteur communicant ;
- ▶ Conseils en maîtrise des énergies.

Afin d'améliorer l'aspect ludique de ces animations, les médiateurs ont été formés par Enedis à l'utilisation du jeu interactif "Saint-Nicolas des Glénan". Il consiste à gérer au mieux les différentes sources d'énergies renouvelables de l'île des Glénan pour garantir la constance de l'alimentation en électricité de l'île.

Ce jeu, destiné à un public adolescent et adulte, complète la mallette de jeux destinés aux plus jeunes fournie par Enedis.

MISSION AUTORELEVÈ

En fin d'année, Enedis a sollicité Vivre la Ville pour informer des modalités d'auto relèvement des index de consommation électrique, les clients qui ne disposent pas de compteur communicant.

Cet échange est également l'occasion de proposer l'installation du nouveau compteur pour les personnes chez qui il n'y a pas de contraintes structurelles.

La mission, dont la phase d'expérimentation a eu lieu en novembre, sera renouvelée sur le premier trimestre 2021.



SAM



SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

C'est l'histoire d'une jeune entreprise d'insertion qui développe une activité de médiation sociale à la pointe Finistère.

Elle s'engage, avec vous, sur l'innovation sociale dans une dynamique RSE.

1^{ère} ENTREPRISE
D'INSERTION
SUR UNE ACTIVITÉ
DE MÉDIATION
SOCIALE SUR LE
TERRITOIRE

Les actions de médiations spécifiques en 2020 :

Voici le descriptif des activités de médiations sociales réalisées par la toute jeune entreprise d'insertion Solutions Action Médiation (voir page 4).

OcéanOpolis
BREST

280 heures



bibus

4578 heures

LES PARTENAIRES
DE L'ANNÉE :

4983
HEURES



PORTS DE PLAISANCE
BREST

119 heures

SNCF

6 heures

brest'aim

OCEANOPOLIS

Océanopolis
BREST



Estelle informe les usagers de la nécessité de réserver la visite en ligne.

En 2020, les agents de médiation sociale de SAM ont effectué 280 heures de médiation du 20 juillet au 23 août.

Ils ont ainsi pris le relais de cette action estivale menée par Vivre la Ville depuis 2017. Mathieu Jullien, administrateur d'Océanopolis a présenté la mission et les consignes le 15 juillet. Au cours de cette mission, les médiateurs orientent et renseignent les visiteurs sur les différents parkings du site. Ils expliquent également les mesures Vigipirate en vigueur.

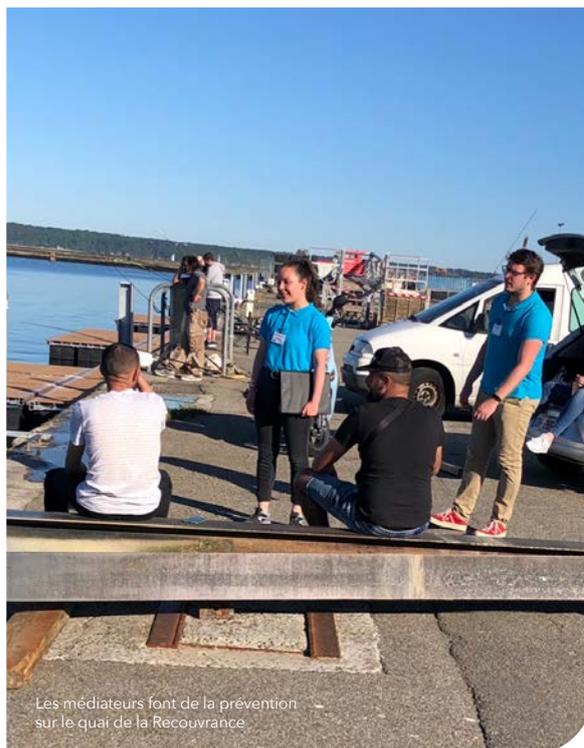
Cette année particulière, les médiateurs ont contribué à l'accueil des visiteurs dans le respect des mesures sanitaires, rappelé l'obligation de réserver leur visite en ligne ; le cas échéant, le médiateur accompagne le client dans la démarche. Ces mesures particulières ont nécessité l'emploi des médiateurs le dimanche. Cela a été rendu possible par une autorisation préfectorale.

PORT DE PLAISANCE

3
PORTS DE PLAISANCE
BREST

Les médiateurs ont mené des actions de médiation au port du château au mois de mai ainsi qu'au mois de septembre. Le responsable du port de Plaisance a délégué la formation des médiateurs aux encadrants de Solutions Action Médiation, aguerrie à cette action. Ils ont rappelé les règles d'usages aux promeneurs de la digue Lapérouse et notamment aux pêcheurs. Ils ont également participé à la veille technique du port de plaisance et créé du lien avec les usagers de la digue et les plaisanciers afin de favoriser le vivre ensemble.

Sur les deux périodes d'actions, les agents de médiation ont effectué 119 heures de médiation sociale.



Les médiateurs font de la prévention sur le quai de la Recouvrance



bibus

Dès le début d'année, Bibus a fait confiance à Solutions Action Médiation en transférant une partie de l'activité de Vivre la Ville vers l'entreprise d'insertion. Ce sont 3 équivalents temps plein qui ont mené des actions de médiation sur le réseau Bibus.

Le contexte sanitaire a nécessité l'emploi des médiateurs pour la gestion de flux et le préaccueil à l'agence commerciale. Cette action s'ajoute aux missions habituelles des médiateurs sociaux sur le réseau Bibus: informer et orienter les clients, instaurer un climat favorable dans les vecteurs de transport, créer ou réparer le lien afin de prévenir les conflits, accompagner les clients en situation de handicap, etc.

Les médiateurs ont participé aux 2 modules du parcours de formation conçu avec Bibus. Le premier consiste à identifier le rôle de chacun des intervenants sur le réseau ainsi que la partie technique du métier (ap-

pel d'urgence, ouverture forcée des portes, etc.).

Le second consiste à comprendre le fonctionnement et la gestion du réseau de transport en temps normal et en situation dégradée afin d'améliorer la qualité de l'information client et la communication inter-entreprises.

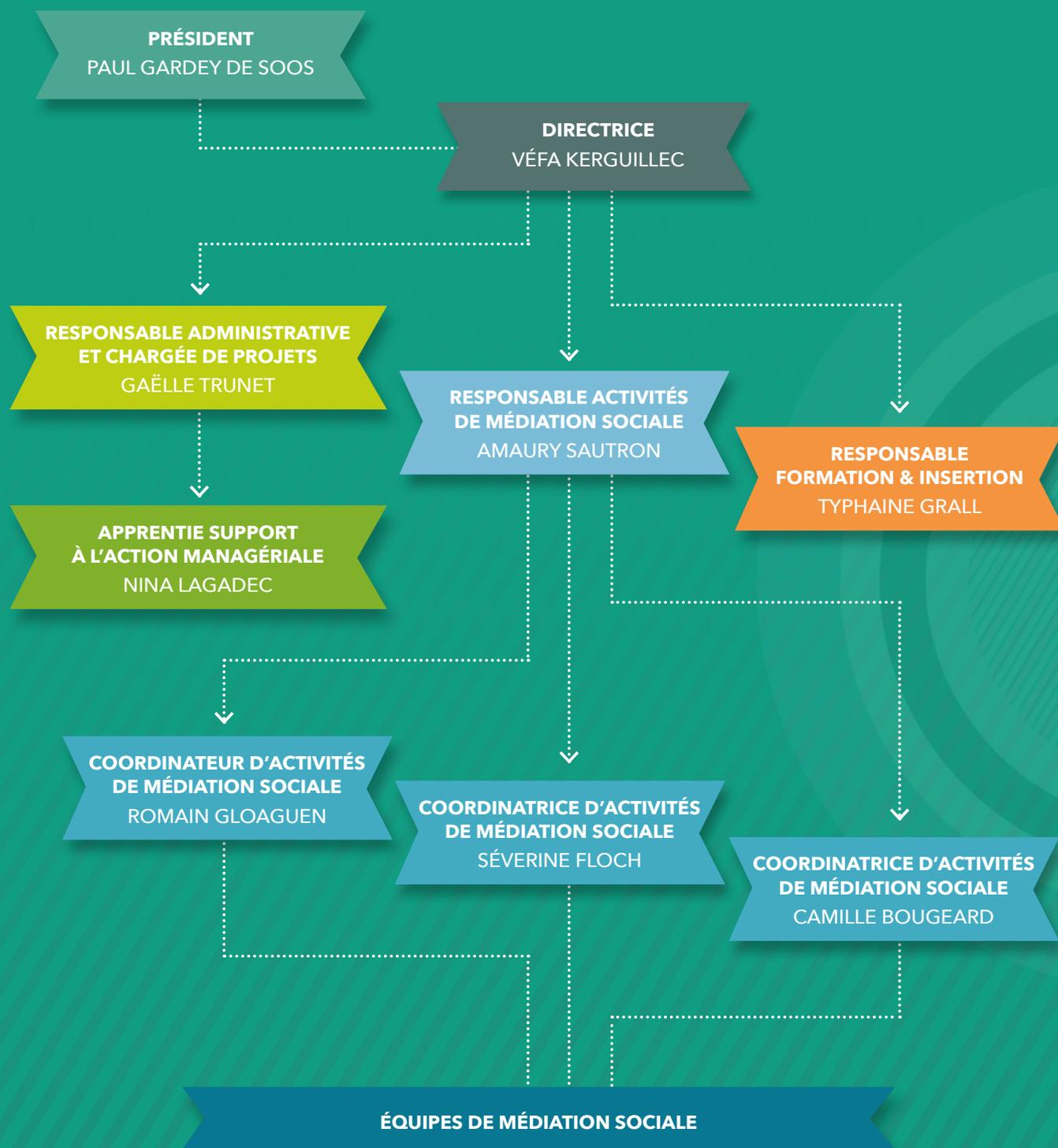


Au mois de décembre, la SNCF a sollicité SAM pour une action de prévention sur les risques ferroviaires alors que des jeunes gens avaient des conduites à risques en gare du Relecq Kerhuon.

Cette réponse, jugée pertinente sera reconduite en janvier 2021.

6. INSERTION

*Physionomie de Vivre la Ville
au 31 décembre 2020*

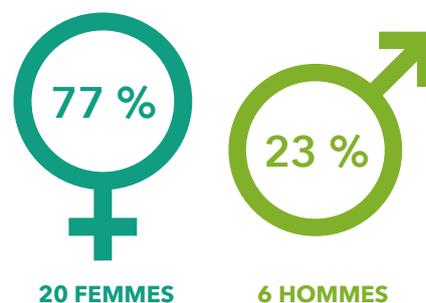


Nombre de salariés au 31 décembre 2020 : 26

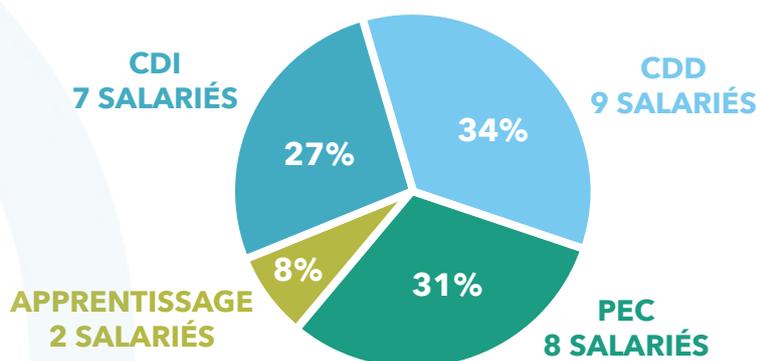
MOYENNE D'ÂGE : 30 ANS

En 2020, la proportion de femmes en emploi dans l'association reste, comme les deux années précédentes, nettement supérieure à celle des hommes. Elles représentent plus des trois quarts des effectifs. Plusieurs facteurs pourraient expliquer ce constat :

- ▶ Le fait de proposer du travail à temps partiel, ce qui peut être une modalité favorisant la logistique de certaines personnes qui sont parents isolés par exemple.
- ▶ Le fait d'être sur un métier dans le secteur tertiaire et social, là où les femmes sont majoritairement représentées sur le marché du travail.



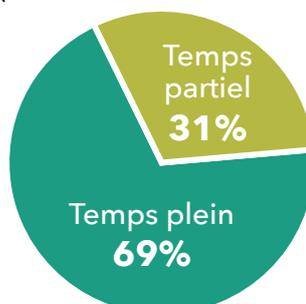
Répartition par types de contrats :



Répartition des salariés travaillant à Temps Partiel ou Temps Plein

Sur l'ensemble des effectifs de Vivre la Ville, 31% sont engagés à temps partiel (soit 8 salariés) et 69% à temps plein (soit 18 salariés).

La grande majorité des salariés à temps partiel est représentée par les contrats Parcours Emploi Compétences. En effet, 87% des contrats PEC (soit 7 personnes sur 8) travaillent à temps partiel contre 5% pour les autres types de contrats (soit 1 personne sur 18).



Cependant, même si les salariés en contrat PEC ont généralement démarré sur une modalité de 21h hebdomadaire, il leur a tous été proposé d'évoluer vers un temps plein au cours de 2020. Ainsi, à la fin de l'année, la totalité des effectifs qui travaillent à temps partiel dans l'association le font par choix personnel.

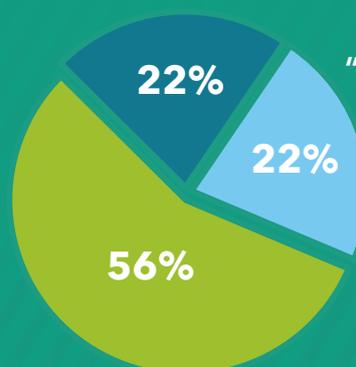
HABITANT EN QUARTIER POLITIQUE DE LA VILLE (QPV) : 27% des effectifs

Focus sur la typologie des Contrats à Durées Déterminées au sein de Vivre la Ville :

L'éligibilité au contrat *Parcours Emploi Compétences* n'est plus le seul levier sollicité par l'association pour recruter.

En 2020, Vivre la ville poursuit sa volonté d'accompagner ses salariés dans leur insertion professionnelle en diversifiant les possibilités d'intégrer un poste de médiateur social par le biais de contrats de type "Emplois Francs" et "Un jeune, une solution".

CDD classiques
2 salariés



CDD
"Emploi Franc"
2 salariés

CDD
"Un jeune, Une solution"
5 salariés

"L'EMPLOI FRANC"

En début d'année, le gouvernement a étendu à l'ensemble du territoire national, le dispositif des "emplois francs" qui était jusqu'ici déployé uniquement sur certaines régions à titre expérimental. Celui-ci a pour objectif de favoriser le recrutement de salariés résidants dans les quartiers politiques des villes. Deux médiatrices sociales ont ainsi intégré les équipes de Vivre la Ville via ce contrat.

"UN JEUNE, UNE SOLUTION"

La crise sanitaire ayant fortement impacté l'accès à l'emploi des publics jeunes, l'Etat a également mis en place une aide à l'embauche pour les employeurs désireux d'accueillir un salarié de moins de 26 ans. Cinq salariés ont été recrutés sur ce dispositif qui permet d'accueillir des profils qui ne rentrent pas dans les éléments de diagnostics nécessaires pour bénéficier des contrats *Parcours Emploi Compétences*.

Afin de garantir la professionnalisation de ses salariés et de continuer à jouer un rôle de tremplin vers l'emploi pérenne, l'association a tenu à ce que les personnes engagées via ces nouveaux dispositifs soient elles aussi accompagnées par la Conseillère en Insertion Professionnelle.

Les accompagnements professionnels des salariés

1. BILAN DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CONTRATS EN ALTERNANCE AU SEIN DE VIVRE LA VILLE

L'APPRENTISSAGE :

Trois salariées ont été accompagnées en "contrat d'apprentissage" durant l'année, au sein du "Campus des Métiers" (IFAC). Elles se sont engagées sur les formations suivantes :

- ▶ Titre professionnel Vendeur Conseiller Commercial (niveau bac)
- ▶ BTS Support à l'Action Managériale (niveau bac+2)
- ▶ Titre professionnel Attaché Commercial (niveau bac +2)

Durant son alternance, Claire Bourgeois était plus particulièrement positionnée sur la tenue des deux relais poste des PIMMS de Keredern et des Quatre Moulins. Elle a également mené à bien des médiations téléphoniques pour les partenaires énergie.

Elle est sortie major de sa promotion sur le titre vendeur conseiller commercial en septembre 2020. Dès la rentrée, elle a poursuivi son parcours en intégrant un BTS Management Commercial Opérationnel en alternance au sein de l'enseigne de prêt à porter Celio.



LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION :

Une salariée a réalisé un contrat de professionnalisation au sein "d'Initiatives Formation". En juin 2020, elle a obtenu le titre professionnel de niveau CAP "Employée d'Accueil et Administratif".

2. BILAN DE L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS EN CONTRAT PARCOURS EMPLOI COMPÉTENCES

LES CHIFFRES CLÉS :

26 c'est le nombre de salariés en contrat "Parcours Emploi Compétence" (PEC) accompagnés durant l'année 2020.

PHYSIONOMIE DES SALARIÉS EN CONTRATS AIDÉS PAR L'ETAT PARCOURS EMPLOI COMPÉTENCES (PEC)

27 ANS
d'âge moyen

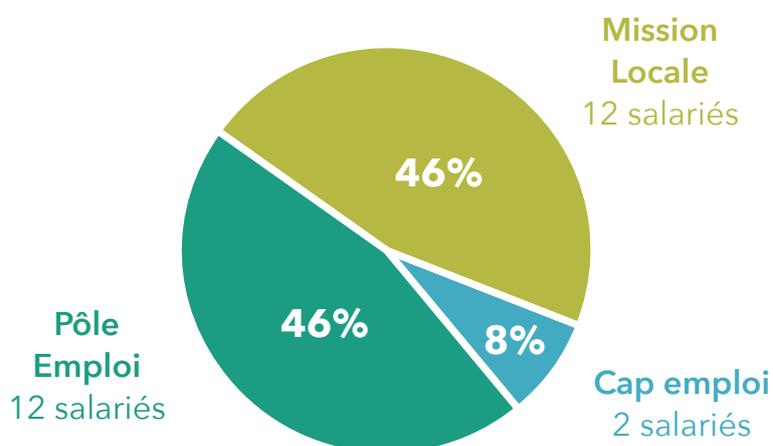
42%
résident en Quartier
Politique de la Ville

30%
d'hommes et
70%
de femmes

Temps partiel
88%
Temps plein
12%

LA RÉPARTITION PAR PRESCRIPTEURS :

En 2020, Pôle Emploi et la Mission Locale représentent à nouveau les plus grands prescripteurs et orientent à part égale les salariés pour réaliser un contrat PEC au sein de Vivre la Ville.



3. LES SORTIES DE 2020 À LA LOUPE

Durant l'année 2020, 18 salariés ont terminé leur contrat en Parcours Emploi Compétences au sein de l'Association. Malgré un contexte particulier rendant l'accès au marché du travail plus complexe en raison de la crise sanitaire, au 31 décembre, 13 d'entre eux ont pu concrétiser le projet travaillé durant leur contrat soient plus de 72%. Ces salariés ont pu accéder à une formation qualifiante ou certifiante ou encore poursuivre sur un contrat de travail dans le secteur correspondant à leur projet professionnel.

FOCUS

Comment sont catégorisées les sorties de contrat dans le champ de l'insertion ?

SORTIE SUR EMPLOI DURABLE :

Embauche en CDI, Embauche en CDD de plus de 6 mois (sans aide publique à l'emploi), Création ou reprise d'entreprise

SORTIE SUR EMPLOI DE TRANSITION :

Embauche en CDD de moins de 6 mois (sans aide publique à l'emploi), Embauche en CDD sur un nouveau contrat aidé (hors Insertion par l'Activité Economique - IAE)

SORTIE POSITIVE : Entrée en formation qualifiante ou certifiante, sortie sur un CDD dans le champ de l'IAE.

AUTRE SORTIE : Chômage, inactif, arrêt maladie, sans nouvelle

RETRAIT DES SORTIES : Congé maladie de longue durée, maternité

LA TYPOLOGIE DES SORTIES AU SEIN DE VIVRE LA VILLE



QUEL FUTUR PROFESSIONNEL APRÈS UN CONTRAT PEC À VIVRE LA VILLE ?

L'objectif du contrat parcours emploi compétences (PEC) est de s'inscrire, pour le salarié, comme une "étape tremplin" vers l'emploi ou la formation de son choix.

Le PEC implique que le salarié soit acteur de son contrat et qu'il saisisse l'opportunité d'y développer des compétences transférables vers son projet professionnel tout en travaillant à la concrétisation de celui-ci avec la CIP.

Pour être éligible au contrat PEC, le salarié a bénéficié, avant son arrivée en poste, d'un diagnostic co-construit avec le prescripteur et la CIP de Vivre la Ville. Cette étape préalable est nécessaire pour définir les missions qui lui seront confiées au sein de la structure afin de lui permettre d'atteindre ses objectifs.

Pour s'adapter au mieux à la nécessité de développer un portefeuille de compétences pré-identifiées dans le cadre du PEC, Vivre la Ville a fait le choix de stabiliser au maximum la répartition des équipes de médiateurs sociaux :

► D'un côté sur les plateformes d'accueil PIMMS :

Les salariés désireux de s'orienter vers les métiers de l'accueil, de la relation client, de l'administratif, de l'accompagnement numérique, de la vente/du commerce, ou encore

des formations de type conseillère en éducation sociale et familiale ou assistante sociale.



► De l'autre sur les activités spécifiques :

Les salariés souhaitant poursuivre vers les formations et métiers dans le champ du social (moniteur éducateur, éducateur spé etc.), vers l'animation, vers les métiers du transport en commun...

En 2020, les médiateurs sociaux ayant concrétisé leurs projets ont poursuivi leurs parcours dans les secteurs suivant :

- 1 Formation **Assistante sociale**
- 1 Formation **Moniteur éducateur**
- 1 Formation **Educateur spécialisé**
- 5 Contrats en **médiation sociale**
- 1 Formation **Conducteur de transports interurbain**
- 1 **Secrétaire médicale**
- 1 **Agent d'accueil chez un concessionnaire automobile**
- 1 **Animateur pour jeunes enfants**
- 1 Apprentissage Titre pro **Attaché commercial**



L'orientation vers le secteur social à la suite des contrats PEC au sein de la structure est la voie prédominante.

7. FORMATION AU SEIN DE VIVRE LA VILLE

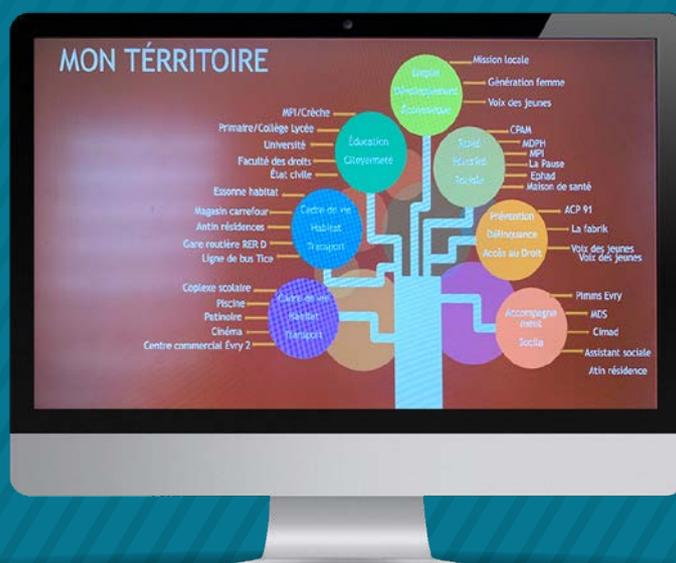
2020 : L'ANNÉE DE LA FORMATION

Le développement de la formation

En 2019, l'association avait déjà entamé une dynamique forte quant au déploiement de la formation. Cet essor s'est remarqué tant sur les formations proposées au sein de la structure pour ses propres salariés que sur les formations dispensées par les formatrices de Vivre la Ville au profit du réseau des structures adhérentes à l'Union Nationale des PIMMS.



En 2020, la nécessité d'accentuer ce volet a pris tout son sens avec la crise sanitaire. Le confinement a donné lieu à une réflexion sur de nouvelles modalités à adopter pour mettre à profit ces temps où l'activité professionnelle était ralentie ou arrêtée. Aussi, la création de formations en ligne a permis aux salariés de se former durant cette période.



Les médiateurs ont fait preuve d'imagination pour illustrer la cartographie de leur territoire

Les formations en ligne, la nouveauté 2020 !

Les formatrices de Vivre la Ville ont réalisé un travail conséquent d'ingénierie de formation pour proposer à l'ensemble du réseau de continuer à se former sur le socle de formations indispensables à la pratique de la médiation sociale au regard de la Norme AFNOR XP X60 600 :

- ▶ Acquérir les fondamentaux de la Médiation Sociale
- ▶ Communiquer en situation de Médiation Sociale
- ▶ Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux.



La formation en ligne a permis aux médiateurs de toute la France de se retrouver sur des formations communes, ici Saint Etienne, Melun et Clichy.



Malgré la distance, la bonne humeur reste de mise sur les formations en ligne

La formation en présentiel

Quand les conditions étaient réunies, les formatrices de Vivre la Ville ont pu se déplacer partout en France pour animer des modules autour de la médiation sociale au sein du réseau des PIMMS.



Les mises en situation ont été réalisées tout en maintenant les gestes barrières

En présentiel, le travail sur la ludopédagogie pour apprendre par le jeu a été poursuivi



Certaines formations, telles que celles consacrées à "l'estime de soi" ou à l'analyse de pratique avec des mises en situations, sont en effet difficilement transposables à un format en ligne. Le présentiel a favorisé les échanges entre le groupe.

Création de formation pour des partenaires

Cette année, la formation s'est aussi déclinée à distance avec des commandes particulières destinées à des besoins spécifiques identifiés par des partenaires. La Poste a notamment émis le souhait de former certains de ses encadrants à des techniques de communications empruntées à la médiation.

Les formatrices de Vivre la Ville et l'Union nationale des PIMMS ont ainsi imaginé une formation en ligne composée de vidéos et de quiz pour répondre à ce besoin.

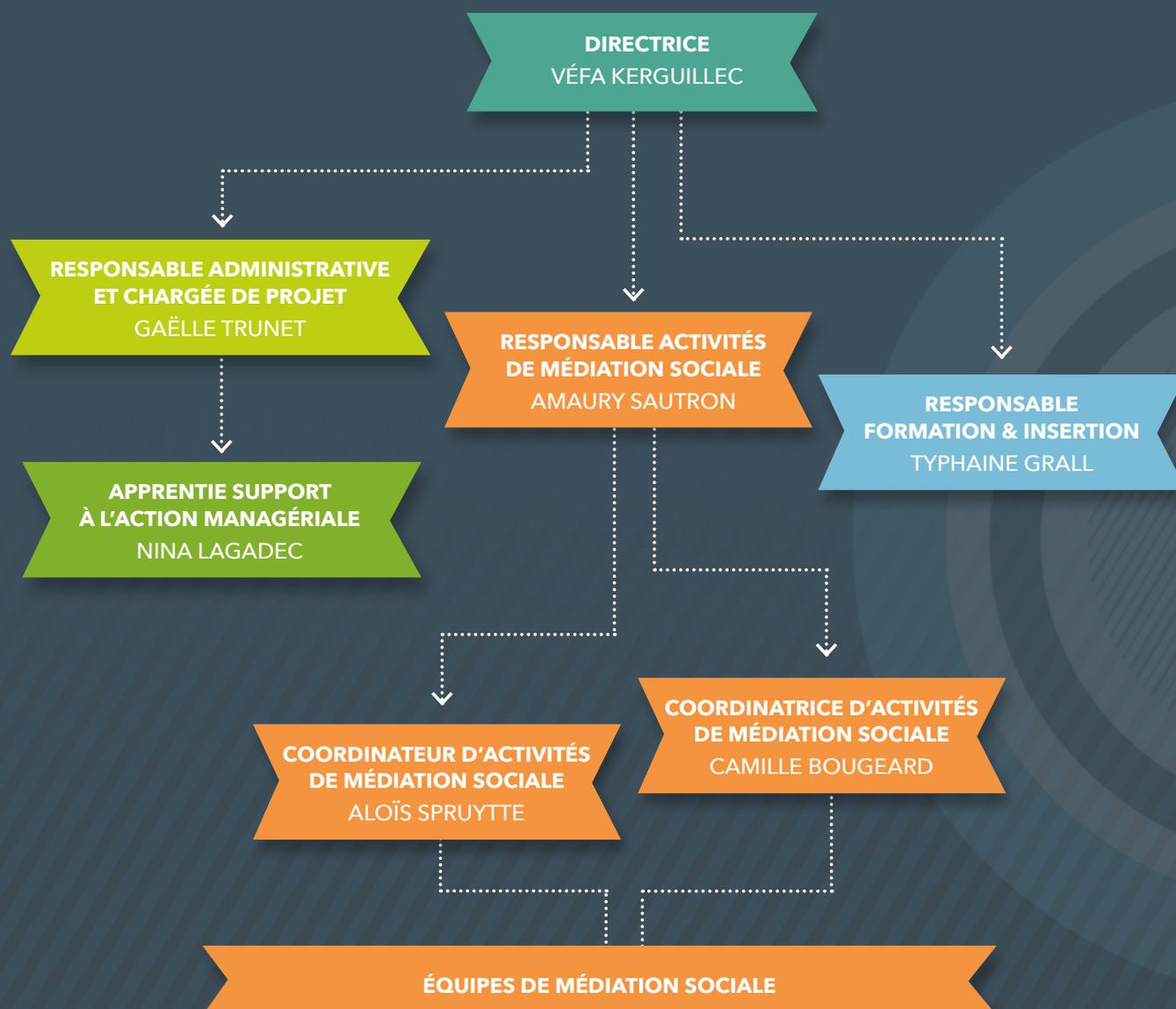


Tournage des vidéos pour la formation en ligne destinée à La Poste

8. INSERTION ET FORMATION AU SEIN DE SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

Physionomie de SAM au 31 décembre 2020

7 salariés ont été accompagnés en "Contrat à Durée Déterminée d'Insertion" (CDDI) durant l'année au sein de l'Entreprise d'Insertion Solutions Action Médiation.



Nombre de salariés
au 31 décembre

7

Moyenne d'âge

28
ans

Répartition Femme/Homme

4 Femmes
3 Hommes

RÉPARTITION
PAR CONTRAT :

1 CDD
Encadrant

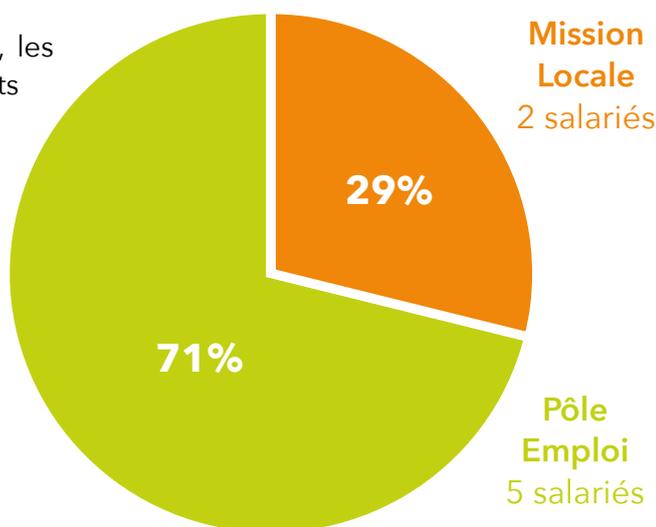
6 CDDI
Contrat à durée déterminée d'insertion

TYPES DE CONTRATS PROPOSÉS AUX SALARIÉS EN INSERTION CHEZ SAM

- ▶ 6 mois renouvelables dans la limite des 24 mois (durée maximale d'un agrément pour un salarié travaillant dans le champ de l'Insertion par l'activité Economique).
- ▶ 24H/ hebdomadaire au démarrage du contrat pouvant évoluer progressivement vers un temps plein si le salarié le souhaite.

RÉPARTITION PAR PRESCRIPTEUR

Pour cette première année d'activité, les uniques prescripteurs des contrats CDDI sont Pôle Emploi et la Mission Locale. Pour autant, cette année d'exercice à titre expérimental a été l'occasion d'entrer dans le réseau des acteurs de l'Insertion par l'Activité Economique et de se faire connaître auprès de potentiels futurs prescripteurs tels que Défi Emploi, les chantiers d'insertion ou encore les autres Entreprises d'Insertion du territoire.



HABITANT EN QUARTIER POLITIQUE DE LA VILLE (QPV) : 29 % DES EFFECTIFS

Les accompagnements professionnels des salariés en insertion

LA FORMATION, UNE DIMENSION INDISPENSABLE DANS LE PARCOURS DU SALARIÉ EN CDDI

Le contrat CDDI permet aux salariés de bénéficiers de formations favorisant leur insertion professionnelle. Celles-ci peuvent être de plusieurs ordres :

- ▶ Aide à la prise de poste et professionnalisation dans le métier exercé
- ▶ Développement de compétences transverses (accueil, relation usagers, communication etc.)
- ▶ Remise à niveau (compétences clés, compétences numériques, etc.)
- ▶ Aide au développement personnel (estime de soi, confiance en soi, bilan de compétences, etc.)

Durant l'année 2020, les 7 salariés de SAM ont suivi les modules de professionnalisation à la médiation sociale :

- ▶ Les Fondamentaux de la Médiation Sociale
- ▶ Communiquer en situation de Médiation Sociale
- ▶ Travailler au sein d'un réseau d'acteurs locaux



La formation des fondamentaux de la Médiation Sociale dispensée à distance pour les nouveaux salariés de SAM

Malgré une arrivée, pour certains salariés, à la veille du confinement national, les formations ont pu se poursuivre en distanciel.

2 salariées ont ainsi suivi, au sein d'Initiatives Formation, la formation AMIS - Agent de Médiation Informations Services et plus particulièrement le certificat de compétence professionnel dédié à la gestion de conflits.

2 personnes ont suivi la formation "Développer ses ressources en communication" dans le cadre de l'accueil des usagers et des clients.



Léa présentant son attestation de compétences obtenue à l'issue de la formation "Développer ses ressources en communication".

BILAN DES SORTIES DE CONTRAT CDDI DURANT L'ANNÉE 2020

Une seule salariée a terminé son contrat durant l'année 2020. Durant son CDDI de 6 mois, cette jeune femme a été accompagnée par la CIP dans la constitution de son

dossier et dans la préparation de ses entretiens pour reprendre ses études à l'université. Elle a été retenue pour entrer en master mention Biologie-Santé Parcours

Education Thérapeutique du Patient et prise en charge des addictions (ETPA) à la faculté de Brest.



 **02 98 41 00 66**
pimmsdebrest.org

 **31 rue Saint-Jacques**
29 200 Brest

 **contact@pimmsdebrest.org**

 @PimmsBrest  @PimmsBrest  Pimms Brest

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



PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
VIVRE LA VILLE - BREST