

Rapport D'ACTIVITÉ 2022

SOMMAIRE



PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION VIVRE LA VILLE 6

PIMMS MÉDIATION FRANCE SERVICES BREST 8

1. LES RESSOURCES HUMAINES, LA FORMATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS 8

- ▶ La restructuration des Pimms Médiation et de Solutions Action Médiation
- ▶ La physionomie de l'équipe
- ▶ La typologie des contrats de travail
- ▶ Le niveau d'études des salariés
- ▶ La formation et la professionnalisation des salariés
- ▶ L'accompagnement à l'insertion professionnelle

2. LES SERVICES ET LES CADRES D'INTERVENTION 19

- ▶ La médiation sociale multiservices en accueil
- ▶ La démarche qualité
- ▶ Les agréments, franchises et labels au Pimms Médiation Brest

3. L'ACTIVITÉ GLOBALE DES PRESTATIONS ET SERVICES 25

- ▶ L'activité globale
- ▶ La satisfaction des usagers
- ▶ Les activités relatives aux partenaires Pimms Médiation
- ▶ Les activités relatives aux opérateurs France services

4. LES ACCUEILS PIMMS MÉDIATION ET LES PERMANENCES FRANCE SERVICES 32

- ▶ L'activité globale
- ▶ La répartition des 46 798 actions menées avec les usagers
- ▶ La répartition des actions liées aux partenaires Pimms Médiation
- ▶ La répartition des actions liées aux opérateurs France Services
- ▶ Les ateliers CPAM

5. LE POINT CONSEIL BUDGET 40

6. LES PERMANENCES HÉBERGÉES SUR LES ACCUEILS 45

- ▶ Les permanences des défenseurs des Droits
- ▶ Les permanences de la DGFIP

7. LES ANIMATIONS 46

- ▶ L'activité globale
- ▶ Les partenaires et les opérateurs concernés
- ▶ Les thématiques

8. LES ACTIONS SPÉCIFIQUES 47

- ▶ L'activité globale
- ▶ Les partenaires et les missions

9. L'ACTIVITÉ FORMATION DISPENSÉE PAR VIVRE LA VILLE 48

SOLUTIONS ACTION MÉDIATION 51

1. LES RESSOURCES HUMAINES ET L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL DES SALARIÉS 53

- ▶ L'équipe de SAM
- ▶ La physionomie de l'équipe
- ▶ La typologie des contrats de travail
- ▶ La formation et l'accompagnement socio-professionnel

2. LES PRESTATIONS ET LES ACTIVITÉS ... 58

- ▶ La nature des prestations réalisées
- ▶ L'activité globale
- ▶ Les missions réalisées

LE MOT DU PRÉSIDENT

RAPPORT MORAL 2022

Ce fut une année 2022 particulière à bien des égards pour notre Association.

La fin de la crise sanitaire a permis un retour à la normale des conditions d'accueil au sein des Pimms Médiation, facilitant notre travail de proximité et la création de lien avec les habitants. Les événements que le pays a traversés en 2022 ont pu fragiliser la stabilité financière de certains de nos concitoyens : nos accompagnements individuels et collectifs liés à la précarité énergétique ont été renforcés ainsi que nos actions de sensibilisation et de prévention sur la maîtrise de l'énergie, la préservation de l'eau ou encore la gestion budgétaire.

Une cinquième labélisation France Services a été obtenue pour le Pimms Médiation des Quatre Moulins. Elle a confirmé notre capacité à accompagner les habitants de la rive droite dans les démarches administratives de premier niveau auprès des services publics.

Notre Entreprise d'Insertion Solutions Action Médiation continue quant à elle son développement en répondant à des appels d'offres mais également en réalisant de nouvelles missions pour les partenaires historiques. Le succès et la pertinence de SAM a été salué par le prix de l'innovation décerné par le Réseau National des Pimms Médiation. Le modèle innovant et précurseur de SAM, ancrée dans le champ de l'Insertion par l'Activité Economique, est désormais étudié par d'autres Pimms Médiations partout en France et pourrait se déployer dans d'autres villes dans les prochains mois.

L'année s'est malheureusement terminée avec la perte douloureuse de notre directrice, Véfa Kerguillec. Elle était impliquée dans la vie de notre Association depuis sa création, tout d'abord en qualité de médiatrice il y a 25 ans, puis comme encadrante et depuis plus de 15 ans en tant que directrice. Son énergie, ses idées visionnaires, ses valeurs et son sens de l'engagement permettent encore aujourd'hui à Vivre la Ville d'occuper une place incontournable dans le paysage breton des acteurs socio-économiques favorisant l'accès aux droits. Au service des habitants, Véfa Kerguillec était également à l'écoute de ses salariés qu'elle a accompagnés vers une insertion durable dans l'emploi en développant leurs projets professionnels. Son départ laisse un grand vide pour les salariés de l'association et pour les partenaires réunis au sein du conseil d'administration, mais nous aurons à cœur de poursuivre ensemble son travail en 2023, avec tout l'élan qu'elle nous a donné.

Paul Gardey De Soos,
Président



UNE ANNÉE 2022...

...dynamique

Notre jeune entreprise d'insertion SAM confirme sa montée en puissance, avec le développement de nouvelles activités.

De nombreuses missions de médiation sanitaire avaient été confiées à l'entreprise dans le contexte de la crise liée au COVID. SAM a réussi à se renouveler et à maintenir l'engouement pour les services de médiations sociales à la sortie de cette période. Les partenaires ont confirmé la confiance qu'ils portaient à l'entreprise, en lui propo-

sant d'intervenir sur de nouvelles missions en 2022.

SAM a également répondu à des appels d'offres, notamment pour l'ARENA, en commun avec WELCOME. Les partenaires reconnaissent ainsi la qualité des services proposés, en réponse à des besoins liés à l'accueil de leurs usagers/clients : création de lien, gestion de flux dans une ambiance apaisée, écoute, communication et information ...

... engagée sur la qualité

Quatre ans après l'obtention de la certification AFNOR de la médiation sociale, l'audit interne réalisé en janvier souligne la dynamique du Pimms Médiation Brest dans l'appropriation de la démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. La structure est reconnue dans son attention à délivrer des actions de médiation sociale de qualité, en conformité avec

la norme, pour la satisfaction des habitants usagers accueillis et la montée en compétences de ses médiateurs sociaux.

Initialement expérimentale, la norme métier AFNOR « Médiation sociale » est homologuée NF depuis le 24 décembre 2021, attestant de la conformité du métier de médiateur social.



Les équipes de SAM reçoivent le prix de l'innovation



L'accueil Pimms Médiation du quartier des 4 Moulins à Brest.

...récompensée pour ses capacités d'innovation

En juin, directeurs, présidents, administrateurs et opérationnels du Réseau National Pimms Médiation se réunissent à l'occasion de la journée Nationale des Pimms Médiation, afin de mettre en lumière les activités et le développement du réseau sur les territoires.

A cette occasion, l'équipe de Vivre La Ville reçoit le Prix de l'innovation des Pimms Médiation pour la création de son Entreprise

d'Insertion Solutions Action Médiation, venant ainsi récompenser la capacité à innover de notre structure. Brest est précurseur en la matière. En plus d'être salué par la profession, le modèle commence à être repris et des projets de déploiement fleurissent partout sur le territoire national avec des dizaines de Pimms Médiation intéressés.

...ancrée sur les territoires, en proximité des habitants

En novembre, la candidature de Vivre la Ville est retenue pour une 5^{ème} labellisation France Services par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, sur l'accueil Pimms Médiation du quartier des Quatre Moulins à Brest.

Après les labellisations des accueils de Pontanezen et de Keredern en 2020, puis celles de deux France Services itinérants - sur les

quartiers prioritaires de la Ville de Brest et sur six communes rurales de Morlaix Communauté en 2021 - cette 5^{ème} labellisation confirme la reconnaissance des compétences développées sur nos équipes de professionnels pour la médiation numérique et la facilitation des démarches des habitants, en proximité et dans la diversité sociale du territoire finistérien.

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION VIVRE LA VILLE

Des missions d'utilité sociale

Développer des services d'intérêt collectif,
par la mise en œuvre d'actions de médiation sociale
Accompagner ses salariés médiateurs vers l'emploi
durable et qualifié

Structurer la nature des prestations réalisées
Offrir un cadre professionnel de référence,
déontologique et méthodologique,
pour les interventions des salariés médiateurs

Support à la professionnalisation / insertion des salariés

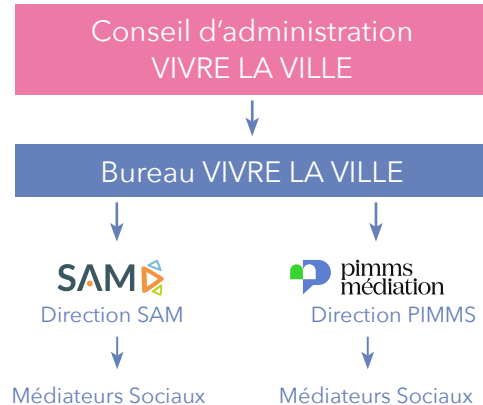
Un cœur de métier, la médiation sociale

Deux structures distinctes pour réaliser ces missions

Pimms Médiation Brest



L'Entreprise d'Insertion
Solutions Action Médiation



Une gouvernance dédiée

Activités et services sur les accueils Pimms Médiation - France Services

- ▶ Médiation sociale usagers / partenaires Pimms Médiation
- ▶ Médiation sociale usagers / opérateurs France Services
- ▶ Point Conseil Budget
- ▶ Services rapides et Relais Poste
- ▶ Animations hebdomadaires thématiques
- ▶ Ateliers CPAM et APTIC
- ▶ Permanences des Défenseurs des Droits et de la DGFiP

Activités et services sur les France Services itinérants

- ▶ Médiation sociale usagers / opérateurs France Services

Interventions extérieures

- ▶ Animations en milieu scolaire
- ▶ Interventions lors d'événements accès aux droits, maîtrise des énergies
- ▶ Actions de communication dans le réseau partenarial territorial

Actions de médiation sociale spécifiques

- ▶ Médiations ciblées, à la demande d'un partenaire

17 SALARIÉS
au 31/12/2022



SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

SAM 
EMPLOYEUR SOLIDAIRE

**Actions de médiation sociale, physiques et téléphoniques,
réalisées pour des entreprises partenaires :**

**BRESTAÏM, CHU, Eau du Ponant, SNCF, Enedis, Ville de Brest,
Penn Ar Bed, Bibus**

19 SALARIÉS
au 31/12/2022



**Accueils,
itinérances
France Services
et animations :**

39 635

USAGERS

55 187

ACTIONS

**Actions
de médiation sociale
par téléphone :**

7 811

CONTACTS ABOUTIS

24 332 H

D'INTERVENTION SUR
LES DIFFÉRENTS LIEUX
D'EXERCICE

11 996

FICHIERS CLIENTS TRAITÉS
POUR DES MISSIONS
DE TÉLÉPHONIE

PIMMS MÉDIATION FRANCE SERVICES BREST

1. Les ressources humaines, la formation et l'insertion professionnelle des salariés

La restructuration des Pimms Médiation et de SAM

Cette restructuration a été réfléchié avec le souhait de valoriser et de légitimer le travail réalisé en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des salariés, l'inscription dans le champs de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) apportant les bénéfices suivants :

- ▶ Accentuer l'accompagnement de nos salariés, par l'ancrage dans le réseau de la Fédération des Entreprises d'Insertion : mutualiser les ressources et bonnes pratiques avec les acteurs de l'IAE en matière de formation, de recrutements, d'outils, et de développement.
- ▶ Proposer une nouvelle offre dans le champ de l'IAE, avec une orientation tertiaire et de services à la personne.
- ▶ Toucher un public de demandeurs d'emploi différent, notamment féminin, sur un territoire où la majorité des structures de l'IAE sont spécialisés sur des secteurs plus techniques : bâtiment, gestion des espaces verts, tri etc.
- ▶ Répondre à des appels d'offres, démarcher de nouveaux partenaires en valorisant les heures de médiation dans les clauses d'insertion.

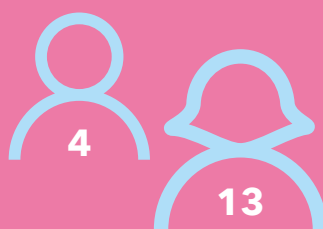
Les partenaires historiques de Vivre la Ville, institutions ou entreprises, ont pour partie basculé leurs demandes de médiation sociale, de type actions physiques ou téléphoniques, sur SAM : présence active de proximité dans les transports, actions de prévention sur événementiels, animations et sensibilisations thématiques, gestion de flux, ...

ORGANIGRAMME PIMMS MÉDIATION

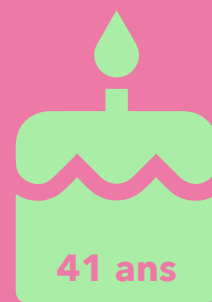


Physionomie de l'équipe

Au 31 décembre 2022, l'équipe de Pimms Médiation Brest compte **17 salariés** équivalent Temps Plein **16,40 ETP**.

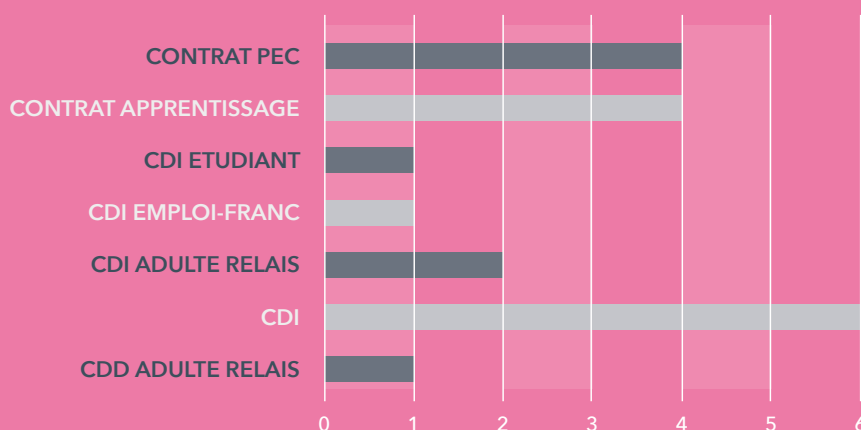


13 salariées sont des **femmes**



Moyenne d'âge **41,93 ans**

La typologie des contrats de travail sur l'ensemble de l'année 2022



8 salariés sur 17 sont en **CDI**

LES CONTRATS PEC

8 médiateurs sociaux ont bénéficié d'un contrat Parcours Emploi Compétences sur la totalité de l'ensemble de l'année, pour une moyenne de 4 contrats PEC en poste en même temps. Ces contrats ont pour objectif une insertion durable sur le marché de l'emploi. Véritables tremplins pour nos salariés, ils permettent de bénéficier d'un accompagnement dédié et de formations. L'acquisition de compétences transverses et transférables vers les projets professionnels visés chacun des salariés est un atout majeur pour la réussite de leur parcours. Les médiateurs rebondissent par la suite majoritairement dans les secteurs de l'accueil, du social ou encore de l'administratif.

NB : Sur les 8 contrats comptabilisés (1 s'est terminé de manière anticipée, la période d'essai n'ayant pas aboutie). Ce contrat n'apparaît donc pas dans les bilans d'accompagnement et de sorties, l'accompagnement n'ayant pu se faire sur une si courte période.

LES CONTRATS D'APPRENTISSAGES

Sur les 7 salariés en contrats d'apprentissage :

- ▶ 3 sur le titre professionnel Médiateur Social Accès aux Droits et Services (MSADS)
- ▶ 1 en BTS Economie Sociale et Familiale (ESF)
- ▶ 1 en Licence Professionnelle Usage Socio-Educatifs des Technologies de l'Information et de la Communication (USETIC) orientée vers la médiation numérique
- ▶ 1 en BTS Support à l'Action Managériale
- ▶ 1 en BTS Communication

Le parcours des salariés en contrat Adultes Relais

Les Adultes Relais ont un rôle primordial au sein de Vivre la Ville : Romain, Séverine et Malika favorisent l'accès aux droits sociaux, au sein des structures Pimms Médiation de Brest et sur les animations et permanences extérieures sur lesquelles ils interviennent.

Reconnus pour leur savoir-faire en matière de médiation sociale, ils entretiennent un réseau au sein du territoire, favorisant ainsi les orientations entre acteurs socio-économiques pour faciliter l'accompagnement globale des habitants en situation de précarité.

Véritables baromètres du climat des quartiers, capables d'observer et d'analyser les difficultés rencontrées par les usagers, leur parole est écoutée et appréciée par les professionnels du secteur social qui les invitent régulièrement à participer à des événements en ce sens.

Attachés à leur rôle d'Adultes Relais, ils s'engagent à se former et à rencontrer leurs homologues lors des réunions organisées autour de la citoyenneté ou de l'échange de pratiques.



ROMAIN

Romain est un visage bien connu sur la Rive Droite de Brest. Il est notamment coordinateur des activités de médiation du Pimms Médiation des Quatre Moulins. Il organise et anime des ateliers en milieu scolaire, centres sociaux, maisons pour tous etc.

Ses sujets de prédilection sont l'écocitoyenneté et la sensibilisation à la maîtrise des énergies. En tant qu'adulte relais et médiateur social au sein de Vivre la Ville, il participe aux commissions isolement, précarité, accès aux droits du quartier de Kerangoff. Il travaille ainsi en réseau avec les acteurs socio-économique du territoire à l'amélioration des services et accompagnements proposés aux habitants les plus fragiles.



SÉVERINE

Très ancrée sur le quartier de Kéréderm, en tant que coordinatrice des activités de médiation du Pimms, Séverine est également une actrice engagée sur les territoires de Bellevue et Lambézellec.

Elle intervient régulièrement en animations scolaires et participe également aux commissions isolement et précarité des quartiers prioritaires de la ville.

Cette année, elle a été sollicitée pour participer à plusieurs événements autour du volet Santé : animations d'ateliers sur les services de la CPAM, réflexion sur les difficultés rencontrées par les habitants sur l'accès aux droits à la santé avec les acteurs du « Camion Santé » à Kéréderm, formation sur la posture d'écoute et de recueil de la parole lors de la semaine sur la santé sexuelle...



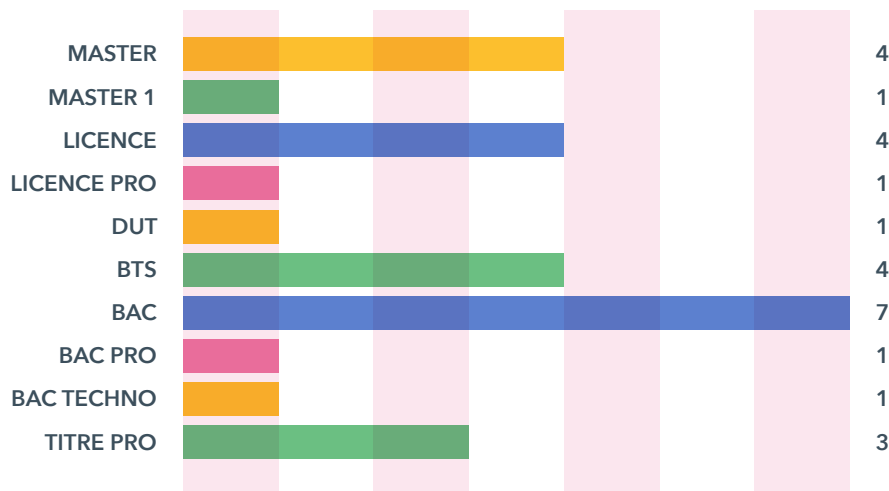
MALIKA

Médiatrice sociale animant les permanences itinérantes France Services sur l'ensemble des quartiers prioritaires de la Ville de Brest, Malika est une globe-trotteuse sur le territoire de Brest. Investie à titre personnelle dans des activités bénévoles favorisant la création de lien, c'est avec le même dynamisme qu'elle a accompagné plus de 545 habitants durant ses permanences tenues à Kerangoff, Bellevue, Quizac, Kerargaouyat ou encore Kerourien.

Son dynamisme, sa capacité d'écoute et son sens de « l'aller vers » permettent de faire connaître les permanences en matière d'accès aux droits dont l'affluence augmente, au fil des mois.

Le niveau d'études des salariés

Sur l'ensemble des salariés présents sur l'année



La formation et la professionnalisation des salariés

La professionnalisation des salariés est un pilier incontournable des actions de l'Association. Par le développement et la valorisation des compétences, Vivre la Ville accompagne les médiateurs dans l'atteinte de leurs objectifs, œuvrant ainsi à l'insertion professionnelle de chacun tout au long de leur parcours.

Que les membres de l'équipe soient en contrats aidés Parcours Emploi Compétences, Adulte Relais, apprentis ou encore volontaires en services civiques, chacun bénéficie d'un temps d'accompagnement dédié et de formations en lien avec leurs projets.

LA FORMATION, ENJEU DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES POUR LES SALARIÉS EN CONTRATS AIDÉS

Lors de la mise en place des contrats Parcours Emploi Compétences des salariés concernés, l'Association Vivre la Ville s'engage auprès des prescripteurs (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Défi Emploi) à

aider le bénéficiaire à monter en compétences durant l'année. Les qualités professionnelles requises pour favoriser l'orientation vers les projets professionnels de chacun sont identifiées en début de parcours et un suivi régulier est réalisé par la Responsable Formation et Insertion en lien avec les conseillers emplois.

Chaque salarié bénéficie ainsi d'un parcours individualisé jalonné de formations internes et/ou externes qui vont lui permettre de valoriser ses compétences auprès de futurs employeurs.

L'APPRENTISSAGE, MOYEN DE PROFESSIONNALISATION PRIVILÉGIÉ À VIVRE LA VILLE

Depuis 2018, notre structure tente de diversifier la typologie des contrats proposés au sein des effectifs tout en maintenant son objectif d'accompagnement à la professionnalisation. Dans cette optique, recruter en contrat d'apprentissage trouve tout son sens.

TITRE PROFESSIONNEL MSADS « MÉDIATEUR SOCIAL ACCÈS AUX DROITS ET SERVICES »

6 salariés étaient inscrits en apprentissage sur ce titre professionnel à l'IFAC entre fin janvier 2021 et fin janvier 2022 (3 sur les Pimms Médiation et 3 chez Sam): 4 d'entre eux ont obtenu leur titre complet, 1 partiellement, 1 n'a pu terminer son apprentissage pour raison personnelle.

Désireuse de proposer à ses salariés une formation qualifiante en lien direct avec leur métier, Vivre la Ville avait travaillé avec l'IFAC à l'ouverture et l'élaboration de la formation MSADS sur Brest. Malgré un taux de réussite au titre professionnel de 85% et l'attrait d'autres structures (la Mission Locale, Les CDAS de Quimper et de Morlaix, les MPT ou encore le Pimms Médiation de Quimper y ont inscrits des salariés), la formation n'a malheureusement pas été reconduite une seconde année faute d'une mobilisation assez grande d'employeurs permettant de constituer une nouvelle promotion d'apprentis.



Eliott, apprenti, lors d'une animation en centre social



LES NOUVEAUX PARCOURS D'APPRENTISSAGE POUR L'ANNÉE 2022

Nous avons développé de nouveaux partenariats avec des acteurs de la formation cette année en accueillant des apprentis sur des diplômes dont les missions et projets de notre structure faisaient écho aux attendus de leurs référentiels de formation : Ainsi Elisa a intégré l'équipe en 2e année de BTS Economie Sociale et Familiale à l'IDPCES de Brest ; Eliott réalise son alternance en licence professionnelle des usages socio-éducatifs à l'Université de Rennes 2 . Enfin, Nicolas a démarré au sein de notre direction un BTS en Communication qu'il poursuit à l'ITC.



Elodie, apprentie, lors d'une animation avec M. SCOUR, administrateur et référent à la CPAM

LES FORMATIONS DU TRONC COMMUN DE LA NORME AFNOR DE LA MÉDIATION SOCIALE

En 2022, 9 salariés, dont une coordinatrice, et 4 volontaires en service civique ont suivi le tronc commun des formations à la médiation sociale permettant d'harmoniser les pratiques professionnelles des médiateurs sociaux et d'assurer le maintien du cadre déontologique et de la mise en œuvre du processus de médiation au regard de la norme AFNOR de la Médiation Sociale.



Formation FMS dispensée à distance par Typhaine au profit des salariés de Vivre la Ville



Formation gestion et accueil des publics difficiles dispensée par l'IFPS et proposée à 10 salariés de Vivre la Ville et SAM

tion tutorale, fonction managériale (direction et animation d'équipes), prise en main d'outils bureautiques (Excel, Word, Power Point), posture d'accueil et d'écoute de la parole, gestion et accueils des publics difficiles.

LES FORMATIONS D'AIDE À LA MONTÉE EN COMPÉTENCES

Comme chaque année, la direction inscrit les salariés à des formations externes afin de s'adapter à leurs besoins. Ces formations peuvent être proposées dans la cadre de parcours individuels ou collectifs. Elles peuvent également être mutualisées entre les équipes des Pimms Médiation et de Solutions Action Médiation. En 2022, l'offre a été variée :

LES FORMATIONS DISPENSÉES PAR LES PARTENAIRES PIMMS MÉDIATION ET FRANCE SERVICES

Formation par les partenaires Pimms Médiation :

Les médiateurs sociaux doivent rester en veille et actualiser leurs connaissances sur les actions en faveur des personnes en difficultés dans l'accès aux droits et services. Aussi, les partenaires tels qu'Engie, EDF,

Enedis, La Poste, Bibus ou encore la SNCF viennent régulièrement dispenser des formations pour informer les salariés des nouveautés en matière de dispositifs, outils ou aides en vigueur.



Les médiateurs assistent à la formation en ligne du partenaire ENGIE sur la fin du tarif réglementé.



Formation en ligne des médiateurs par l'ARS sur l'outil « mon espace santé»

LES FORMATIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE ET DE TRAVAIL EN RÉSEAU AVEC LES ACTEURS LOCAUX

Le conseil départemental a soutenu la dynamique de travail en réseau en proposant des formations sur le thème de « l'accès aux droits et l'inclusion numérique » au profit des acteurs socio - économiques du territoire. Le rassemblement des professionnels de l'accompagnement des publics fragiles a favorisé l'interconnaissance des domaines d'interventions de chacun pour orienter au mieux les usagers au regard de leurs problématiques. 8 salariés de Vivre la Ville en ont bénéficié.

LES FORMATIONS FRANCE SERVICES

Dans le cadre de la labélisation France Services, les médiateurs bénéficient d'un panel de formations permettant la maîtrise des outils et thématiques d'accompagnement du bouquet des 9 opérateurs. Celles-ci sont réalisées par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale). L'ensemble des médiateurs y participent à un moment de leur parcours au sein des accueils via:

- ▶ Une formation Socle de 3 jours
- ▶ Une formation Opérateurs de 2 jours et ½.

Le site des Quatre Moulins ayant été labélisé France Services en fin d'année 2022, les salariés présents sur cet accueil ont également bénéficié d'une formation par l'ANCT en faveur des nouveaux labélisés.



LE TUTORAT DES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE

Quatre volontaires en services civiques, Alice, Sherley, Enora et Ornella ont intégré l'association en 2022 pour des contrats de 8 mois sur la thématique « Faciliter d'accès aux droits et aux services sociaux ».

La période de service civique est souvent un temps de pause dans le parcours des jeunes pour prendre le temps de réfléchir à leur orientation professionnelle ou scolaire tout en découvrant un secteur d'activité. Celui-ci peut être en lien ou non avec leurs projets futurs mais leur permettra dans tous les cas d'appréhender le monde du travail, de travailler en équipe et de développer leur aisance relationnelle.

Au sein de Vivre la Ville, c'est Typhaine Grall, Responsable Formation

et Insertion qui les accompagne dans leur mission au sein des Pimms Médiation et qui les aide à projeter leur retour à l'emploi ou à la formation. Tutrice de chaque volontaire, elle est garante de leurs inscriptions sur les formations et temps d'échanges obligatoires durant leur parcours citoyen et leur propose de participer aux formations de médiation sociale dispensées en interne : une opportunité de développer de nouvelles compétences valorisables à l'issue de leur mission.

Cette année, les quatre jeunes ont pu découvrir les activités du Pimms Médiation avant de repartir vers une reprise d'études dans le domaine de la psychologie, de l'administratif, du secteur social ou encore du management.



Ornella, au service des usagers de Keredern



Enora, accueillant les usagers sur le site de Pontanezen



Alice, accompagnant les usagers sur les points PANDA au sein du Pimms Médiation des Quatre Moulins.

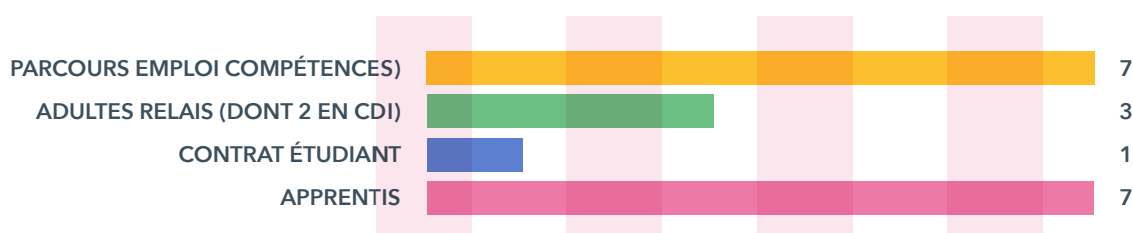
L'accompagnement à l'insertion professionnelle des salariés

Chaque parcours de salarié est individualisé pour permettre un accompagnement personnalisé :

- La responsable Formation et Insertion travaille en concertation avec les encadrants sur le terrain pour accompagner les salariés.
- En entretiens individuels ou en ateliers collectifs, elle aide à lever certains freins pour favoriser un retour à l'emploi : mobilité, logement, perte de confiance en soi etc.

- Les actions sont engagées en co-construction avec les salariés, afin qu'ils restent acteurs et moteurs dans leur orientation. Elles permettent la valorisation et la montée en compétences.
- Un travail de mobilisation de ressources internes et externes est réalisé pour faciliter les recherches d'emploi (réseau avec les partenaires de l'emploi, les entreprises locales susceptibles de recruter ou encore centres de formation).

TYPOLOGIE PAR CONTRATS DES SALARIÉS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN ACCOMPAGNEMENT AU SEIN DES ACCUEILS PIMMS MÉDIATION EN 2022



LES PARCOURS EMPLOIS COMPÉTENCES, TREMPLINS VERS L'EMPLOI

L'Association a accueilli 7 salariés en Parcours Emplois Compétences en 2022, 4 d'entre eux ont terminé leur contrat au cours de cette année.

Taux de sorties positives : **100%**

NB : les contrats dont les périodes d'essai n'ont pas abouti ne sont pas comptabilisés dans les bilans, l'accompagnement n'ayant pas pu être réalisé sur moins de 4 semaines.

QUELLE SUITE APRÈS LE PEC POUR NOS SALARIÉS SORTIS EN 2022 ?



Un salarié a poursuivi en tant que médiateur dans notre structure sur un contrat de 6 mois



Une salariée a obtenu un CDI en secrétariat dans une pharmacie

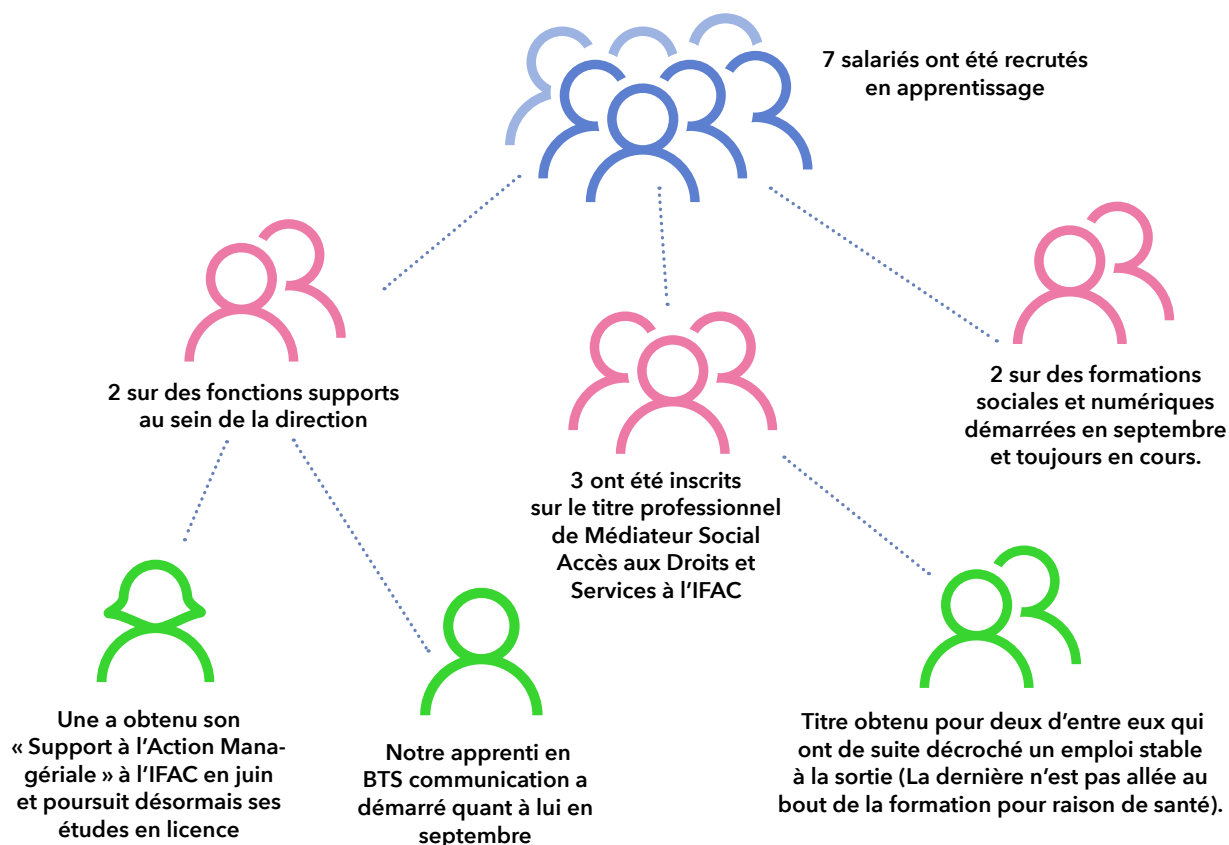


Une salariée a réussi le concours et est entrée en formation de Moniteur Educateur à l'ITES



Une salariée a été recrutée en CDI en tant que médiatrice chez OPTIMA à Nantes.

LES APPRENTIS, UN PARCOURS GAGNANT !



Sur les 4 apprenants ayant terminé leur contrat d'alternance en cours d'année, 3 sont sortis sur emploi ou poursuite d'études et une sur arrêt maladie.

TAUX DE SORTIE POSITIVE

75%

QUELLE SUITE APRÈS L'APPRENTISSAGE POUR NOS SALARIÉS SORTIS EN 2022 ?



Une salariée a été recrutée en contrat Adulte Relais de 3 ans en tant que médiatrice de proximité à la Mission Locale



Une salariée a été recrutée en tant que médiatrice numérique au sein des mairies de Brest



Une salariée a poursuivi en licence communication et est en alternance au sein de l'entreprise THALES

LE CONTRAT ÉTUDIANT

Une salariée a été recrutée en emploi étudiant au sein de notre structure à l'issue de son service civique et durant son Master 1 de psychologie. Forte de son expérience au sein des Pimms Médiation qu'elle a su valoriser dans ses dossiers de demande de formation, elle a pu entrer dans le Master 2 de son choix à Rennes et a, de ce fait, quitté son poste à la rentrée. Le contrat étudiant peut aussi être vecteur d'opportunités pour valoriser une expérience significative dans le cadre de la poursuite d'études.

LES ADULTES RELAIS

Trois salariés sont actuellement recrutés en tant qu'Adultes Relais. Afin de sécuriser leurs postes et en concertation avec la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités qui coordonne ces parcours), deux d'entre eux se sont vus proposés des CDI. La convention de tous est toujours en cours.

2. Les services et les cadres d'intervention au Pimms Médiation Brest

La médiation sociale multiservices en accueil, nature et lieux d'intervention

Les activités de médiation sociale mises en œuvre par les équipes du Pimms Médiation Brest visent à favoriser l'accès des habitants-usagers aux services publics et aux droits sociaux. Elle est assurée en proximité sur le territoire :

- Sur nos trois lieux d'accueils brestois, implantés sur les quartiers de Pontanézen, Kéréderm et des Quatre Moulins
- En itinérance France Services sur les Quartiers de la Politique de la Ville de Brest et sur six communes rurales de Morlaix Communauté
- En animations extérieures au sein des écoles, équipements de quartiers, ou lors d'événements spécifiques (Journées Mondiales de l'Eau aux Capucins par exemple), sur la Métropole brestoïse



Malika, médiatrice sociale sur les itinérances France Services



LES MÉDIATEURS SOCIAUX, PROFESSIONNELS FORMÉS À LA MÉDIATION SOCIALE, INTERVIENNENT AUPRÈS DES USAGERS, DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ NORMÉE :

Sur des accueils et accompagnements individualisés, à la demande de l'utilisateur, réalisés sur les accueils Pimms et les France services itinérants.
Lors d'animations ou ateliers collectifs, à l'interne ou à l'externe.
Dans le cadre de missions de médiation spécifiques, ponctuelles, réalisées à la demande de partenaires, à partir des accueils.

CONCRÈTEMENT, LES MÉDIATEURS SOCIAUX :

- ▶ Informent sur le fonctionnement et l'offre de services des opérateurs de services publics / privés
- ▶ Conseillent, orientent vers le bon interlocuteur si besoin
- ▶ Accompagnent sur les démarches de la vie quotidienne, administratives, énergétiques, budgétaires et numériques
- ▶ Mettent à disposition des outils et services rapides, accompagnent si besoin dans leurs usages

Cette gamme de services, réalisée par les professionnels salariés de l'antenne brestoise Pimms Médiation, est complétée par la tenue de permanences des défenseurs des droits et de la Direction Générale des Finances Publiques, hébergées sur nos lieux d'accueils. Un point Conseil Budget est également à disposition des usagers sur l'accueil de Pontanezen.



LA DÉMARCHE QUALITÉ, NORME NF X60-600 DE LA MÉDIATION SOCIALE

Dans le cadre de son adhésion au Réseau National des Pimms Médiation, l'association Vivre la Ville a engagé ses accueils dans une démarche de certification à la norme AFNOR de la médiation sociale, obtenue en 2019.

En décembre 2021, cette norme, initialement expérimentale, est homologuée NF, garantissant ainsi la qualité et le professionnalisme de nos médiateurs sociaux présents sur nos lieux d'accueil.

L'audit interne, réalisé en janvier 2022, confirme la dynamique dans l'appropriation du cadre métier de la norme de la médiation sociale sur la structure. Le Pimms Médiation de Brest prouve son engagement à délivrer des actions de médiation sociale de qualité, en conformité avec la Norme, pour la satisfaction des habitants usagers accueillis et la montée en compétences de ses salariés.

Véfa KERGUILLEC, Directrice, et Typhaine GRALL, Responsable Insertion Formation, sont à l'initiative, avec l'Institut de Formation du Réseau National des Pimms Médiation, de la création des modules de formation socle en conformité avec le cadre métier NF X 60-600.

Ce tronc commun de formation est dispensé à l'ensemble des médiateurs sociaux du Réseau. L'harmonisation des pratiques, la formation des salariés et le respect d'un cadre déontologique dédié participent à la bonne application de la norme, et se déclinent dans le management des médiateurs sociaux du Pimms Médiation Brest et dans la rigueur des documents normés.

La norme s'appuie sur un référentiel métier permettant de guider et de garantir la qualité des interventions, tout en favorisant la reconnaissance des professionnels et l'innovation dans leurs pratiques.

Huit registres d'intervention codifient l'activité des médiateurs sociaux à travers un cadre déontologique et précisent les conditions d'exercice de la médiation sociale en lien avec les autres métiers :



Le respect du référentiel et du cadre déontologique est au cœur des préoccupations de la structure et des médiateurs sociaux engagés dans les accompagnements des habitants-usagers.

Le recueil et l'analyse de la satisfaction des usagers permettent d'identifier des pistes d'amélioration, en tant qu'éléments essentiels à intégrer dans le plan d'action de la structure.

Le réseau national Pimms Médiation porte le modèle de questionnaire de satisfaction usagers.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
LIS & RÉPOND
Questionnaire en ligne
Scannez-moi

- Quelle est votre satisfaction globale concernant les conditions d'accueil au Pimms Médiation ? (amabilité, écoute, espace d'accueil)
- Êtes-vous satisfait de la médiation réalisée pour répondre à votre demande ? (écoute, compréhension, conseils, informations)
- Avez-vous reçu une réponse claire à vos demandes ?
- Si vous avez déjà réalisé des démarches en ligne dans le Pimms Médiation, êtes-vous satisfait de l'accompagnement ?
- D'une manière générale, êtes-vous satisfait du service rendu par le Pimms Médiation ?

Commentaire général : _____

Siège social | Cours Albert Thomas - 69003 LYON - 04 72 69 03 89 - resseau@pimms.org
www.pimms.org - Association loi 1901 - Siret : 420 841 741 0007

AGRÈMENTS, FRANCHISES, ET LABELS À VIVRE LA VILLE :



L'activité de Vivre la Ville lui permet d'adhérer à la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS).



L'Association a obtenu l'agrément « Entreprise solidaire d'Utilité Sociale » (dit « agrément ESUS ») en 2019 pour 5 ans. Cet agrément 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 concernées.

Les services proposés sont majoritairement déployés dans le cadre de franchises et de labels. Le Pimms médiation de Brest développe ainsi au fil du temps sa gamme de services, afin de répondre à la diversité des besoins identifiés, au plus près des usagers.



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS



CONVENTIONS SPÉCIFIQUES
POUR D'AUTRES PARTENAIRES

#APTIC

LA FRANCHISE PIMMS MÉDIATION

Depuis 1998, les accueils de Vivre la Ville sont signataires d'un contrat de franchise sociale avec le Réseau National des Pimms Médiation qui anime et fédère l'ensemble de ses franchisés. Le Pimms Médiation de Brest peut ainsi décliner en local les conventions établies au national avec des entreprises de service public ou délégataires d'une mission de service public. Pour adapter ses interventions au plus près des habitants usagers du territoire, des partenariats ont été développés avec des entreprises nationales ou locales hors du bouquet de partenaires du réseau national.

Ouverts à tous, les accueils Pimms Médiation sont des interfaces de médiation sociale entre les habitants-usagers, les services publics et partenaires.

Les partenaires du Pimms Médiation Brest en 2022 :



LE LABEL POINT CONSEIL BUDGET

Service labellisé par l'État, les PCB figurent parmi les mesures clés de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, afin de prévenir le surendettement, favoriser l'éducation budgétaire, en renforçant l'accompagnement des personnes qui rencontrent des difficultés financières.

Ouverts à tous, les Points Conseil Budget (PCB) proposent des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés de gestion budgétaire : améliorer la gestion de son budget, faire face à une situation financière difficile, anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle.

L'Association Vivre la Ville a obtenu une labellisation PCB de 2 ans à la fin de l'année 2020.

LE LABEL FRANCE SERVICES

Etabli par l'Etat et piloté par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT), le dispositif France Services vise à proposer l'accès aux services publics au cœur des territoires, à moins de 30 minutes de chaque habitant, en zone rurale et urbaine : conseils et accompagnement aux démarches administratives, aide à l'utilisation des services numériques. Guichets uniques donnant accès dans un seul et même lieu aux principaux organismes de services publics, les structures France services proposent un socle commun de services concernant 9 opérateurs.

Pimms médiation Brest intervient dans ce cadre, avec 5 labellisations France services.

Les opérateurs France Services :



LES RELAIS POSTE

Les Relais Poste offrent une accessibilité aux services postaux, sans proposer de services bancaires. Les usagers peuvent effectuer leurs opérations postales courantes dans un lieu pratique où ils accèdent en même temps à d'autres services. 2 Relais Poste sont assurés par les équipes des Pimms médiation de Brest, sur nos accueils de Keredern et des Quatre Moulins.

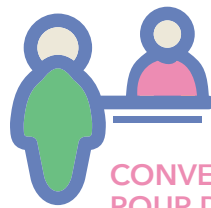
#APTIC

LABEL APTIC

Société Coopérative d'Intérêt Collectif, APTIC propose des solutions favorisant l'inclusion numérique, notamment vis-à-vis des personnes qui en sont très éloignées, pour permettre de monter en compétences et en autonomie. Un pass, distribué aux usagers sur prescription (Pôle Emploi, conseil départemental, autres...) finance des services de médiations numériques réalisées par les professionnels des structures labélisées.

Nos médiateurs forts des compétences développées dans leur métier sur l'accompagnement numérique, interviennent auprès des bénéficiaires dans le cadre de ce label depuis 2021.

Cet accompagnement proposé aux usagers s'est terminé à Vivre la Ville à la fin du 1er semestre 2022.



CONVENTIONS SPÉCIFIQUES POUR D'AUTRES PARTENAIRES

Animations hebdomadaires sur les points d'accueil et au sein de plusieurs établissements scolaires concernant la maîtrise des énergies - ici préservation de la ressource en eau - ainsi que lors des Journées Mondiales de l'Eau, actions menées dans le cadre de la convention signée avec le service Ecologie Urbaine de Brest Métropole.



CES ACTIVITÉS SONT RÉALISÉES :

- ▶ Sur nos trois lieux d'accueils brestois, implantés sur les quartiers de Pontanézen, Kéréderm et des Quatre Moulins
- ▶ En itinérance France Services sur les Quartiers de la Politique de la Ville de Brest et sur six communes rurales de Morlaix Communauté
- ▶ Lors d'animations extérieures : milieu scolaire, structures de quartier (mairies, centres sociaux...), événements spécifiques (Journées Mondiales de l'Eau aux Capucins...)



EN ACCUEIL

QUATRE MOULINS



KEREDERN



PONTANEZEN



#APTIC



EN ITINÉRANCE

QPV BREST



MORLAIX CO



ANIMATIONS SUR LIEUX EXTÉRIEURS

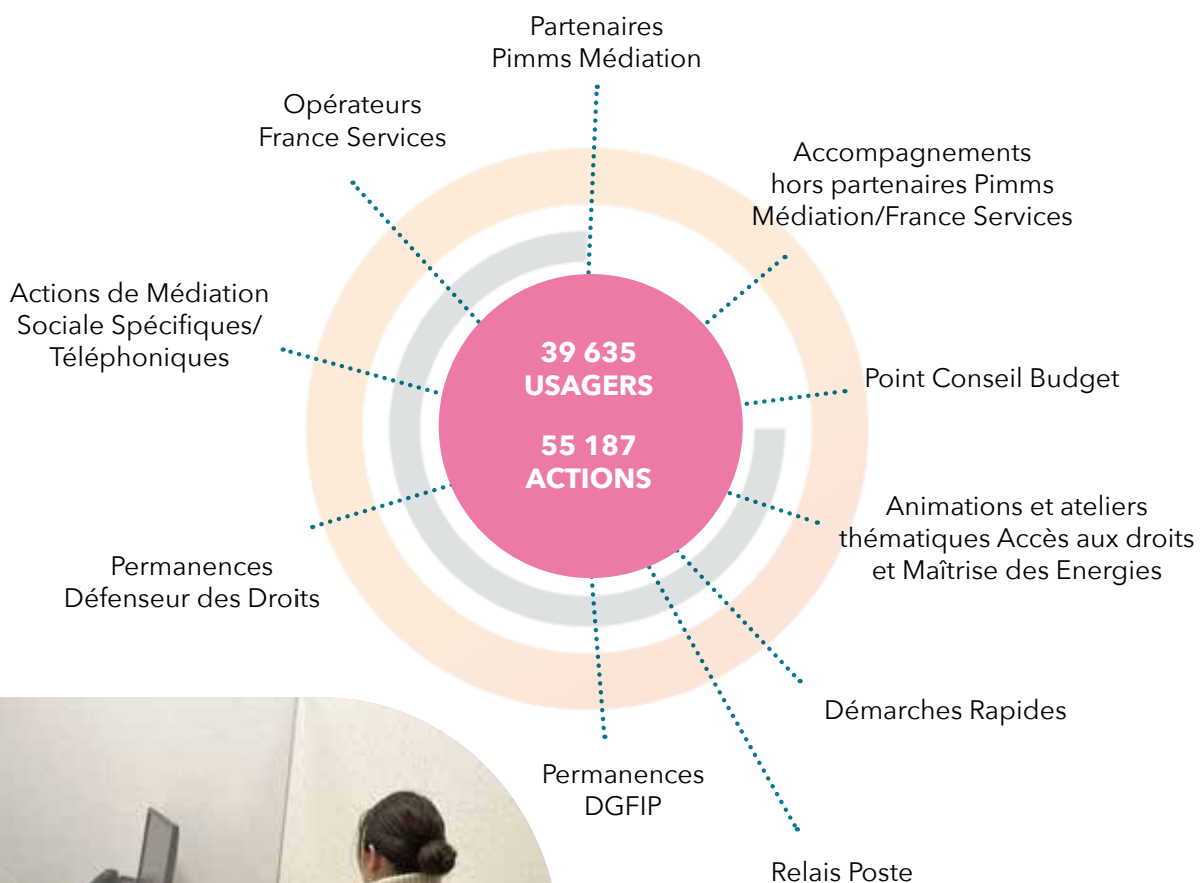
ANIMATIONS EN MILIEU SCOLAIRE, SUR DES ÉVÉNEMENTS, DANS LES ÉQUIPEMENTS DE QUARTIER, ...



3. L'activité des prestations et services

Données sur l'activité globale

Au total sur 2022, les professionnels du Pimms Médiation Brest ont réalisé **55187 actions** auprès de **39635 usagers**



La satisfaction des usagers

Le niveau de participation des usagers et le contenu des avis rendus confirment une perception de qualité du service rendu et le juste positionnement des médiateurs dans

le cadre de leur métier, favorisant le développement des capacités des usagers à réaliser leurs démarches.

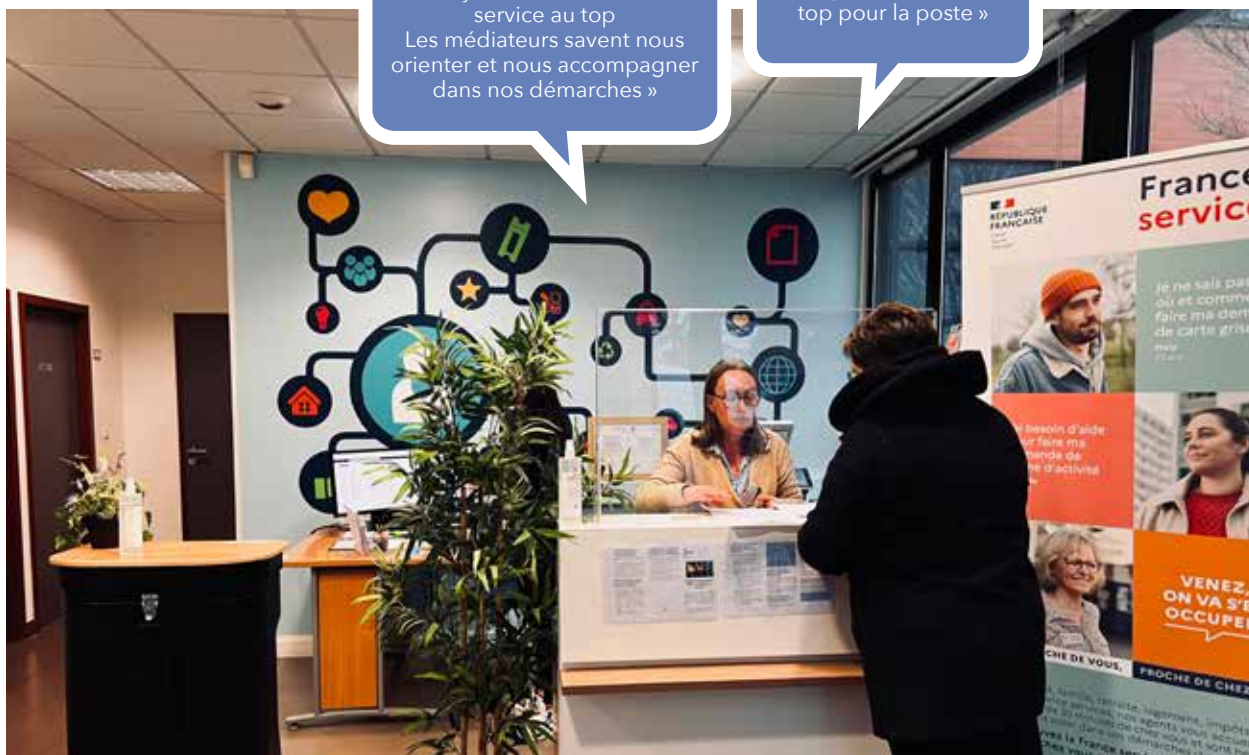
«L'équipe est super! J'ai très peur que le pimms ferme a cause du covid beaucoup de personne seraient perdus. Je fais tous mes papiers au pimms car j'ai confiance. Merci a tous !»

« Bonnes informations, je sais maintenant comment faire pour finaliser ma démarche »

« Merci de nous répondre au téléphone infos direct et j'ai réussi a faire ma démarche seule »

« Toujours bien accueilli et service au top Les médiateurs savent nous orienter et nous accompagner dans nos démarches »

« Super bureau de proximité ou on peut faire pleins de choses, top pour la poste »



6359
QUESTIONNAIRES
ADMINISTRÉS

97%
DES USAGERS INTERROGÉS TRÈS SATISFAITS
DE L'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ

Les activités relatives aux partenaires Pimms Médiation



bibus

ACCUEILS INDIVIDUALISÉS		ANIMATIONS		DÉMARCHES RAPIDES	TOTAL	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	USAGERS	ACTIONS
77	239	99	99	1535	1711	1873

sources Pimms Médiation Brest

- La possibilité pour les usagers de réaliser des démarches rapides : achat de titres de voyages, rechargement de titres solidaires.
 - Pouvoir être renseigné sur les horaires aux arrêts, les lignes utiles, les changements d'horaires....
 - Des médiations réalisées avec 77 usagers, notamment dans le cadre d'amendes à régler : explications à l'utilisateur sur les montants appliqués, présentation au partenaire des difficultés financières rencontrées par l'utilisateur pour la mise en paiement différé.
- Les clients BIBUS sont bien informés du contact privilégié de la structure avec le Service Amende de l'entreprise.
- Des informations, animations sur les droits liés aux transports, dont les forfaits solidaires au bénéfice d'une centaine d'utilisateurs.
- Régulièrement, cette forme d'information impulse l'accompagnement administrative pour les justificatifs dématérialisés puis le travail en lien avec les services de mairie utiles à la mise en place de ces forfaits.



ACCUEILS INDIVIDUALISÉS		ANIMATIONS		TOTAL	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS
41	180	99	99	140	279

sources Pimms Médiation Brest

Les accueils Pimms Médiation sont identifiés comme interlocuteurs privilégiés pour l'utilisateur-habitant du quartier.

Une quarantaine d'utilisateurs sont venus pour une démarche liée à la carte « famille nombreuse ».

La dématérialisation de cette démarche génère de l'inquiétude pour ce public éloigné de l'informatique. La médiation numérique rassure les utilisateurs, d'autant plus que le médiateur peut faire le lien avec l'entre-

prise pour toutes les questions relatives au dispositif et sa mise en œuvre.

En moyenne, trois actions découlent d'une demande : une information, une médiation numérique et explicative, des services dématérialisés.

Des animations, « Accès aux droits des transports », sont réalisées en accueils pour informer sur le forfait solidaire « Breizhgo », 99 personnes en ont bénéficié cette année.



ACCUEILS INDIVIDUALISÉS		ANIMATIONS		TOTAL	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS
3	14	913	913	916	927

sources Pimms Médiation Brest

Dans l'information auprès des utilisateurs, le principe de « L'aller vers » de la médiation sociale prend tout son sens :

Sur les animations, au sein des écoles, ou durant les événements comme les journées mondiales de l'eau, visant à privilégier la consommation de l'eau du robinet : potabilité et économie du budget avec le circuit court.

Durant la canicule, les utilisateurs ont rafraîchi leurs idées lors de Blind tests rappelant que l'eau du robinet est très bonne à consommer.

Des animations accueillies chaleureusement dont ont bénéficié 916 utilisateurs !

ACCUEILS INDIVIDUALISÉS		ANIMATIONS		SORTANTE	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS
169	-	846	913	5706	9754

sources Pimms Médiation Brest

EDF sollicite les Pimms Médiation pour réaliser des médiations téléphoniques auprès de personnes en situation d'impayés, pour proposition d'action préventives ou curatives :

Explications sur la lecture des factures, possibilité de mettre en place la mensualisation si la personne le souhaite.

Conseils en maîtrise des énergies.

Mise en place de délai de paiement en lien avec le service solidarité EDF afin d'éviter les suspensions de fourniture.

Information le public sur le chèque énergie et des protections qui y sont associées.

Orientation vers les travailleurs sociaux afin de bénéficier d'aide financière.

5706 usagers / 9754 dossiers traités

Au sein des accueils Pimms Médiation nous recevons des personnes qui se présentent soit spontanément ou suite aux appels sortants.

- ▶ ouverture/ fermeture de contrat
- ▶ explications de facture
- ▶ informations sur les différents moyen de paiement
- ▶ sensibilisations aux outils en ligne
- ▶ sensibilisations au chèque énergie
- ▶ propositions de mensualisation
- ▶ créations espace client

169 usagers

Animation EDF accueils Pimms Médiation

Quizz / jeux : outils et d'informations pour diminuer sa consommation énergétique et faire face au mieux à l'augmentation des tarifs de l'énergie

Les thèmes abordés :

- ▶ maîtriser son énergie au quotidien.
- ▶ Comprendre sa facture d'énergie
- ▶ chèque énergie

846 personnes ont bénéficié de ces conseils sur la maîtrise des énergies.





BUREAU DE CONFIDENTIALITÉ		MISSIONS TÉLÉPHONIQUES		ANIMATIONS		TOTAL	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS
119	506	2105	2105	846	846	3070	3457

sources Pimms Médiation Brest

Les missions au profit de ce partenaires ont concerné notamment des actions de sensibilisation aux bénéfices du chèque énergie (en expliquer les droits et accompagner si nécessaire à leur utilisation).

Des actions de médiation Energie ont également été réalisées telles que la recherche de solutions pour mettre en place des délais de paiements et/ou orienter vers des dispositifs d'aide.

Concernant le Gaz Tarif Réglementé, il s'agissait de contacter les clients concernés pour évoquer la fin du dispositif, informer, conseiller et orienter en toute neutralité pour leur permettre de souscrire à de nouvelles offres adaptées à leur situation.



BUREAU DE CONFIDENTIALITÉ		ANIMATIONS		TOTAL	
USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS	USAGERS	ACTIONS
9	26	830	830	839	856

sources Pimms Médiation Brest

Les médiateurs ont sensibilisé les usagers sur les bénéfices du chèque énergie.

En terme d'animation, il s'agissait d'informer les habitants sur les fonctionnalités des compteurs Linky ou encore d'expliquer les factures.

Les activités relatives aux opérateurs France Services

4818 usagers pour 13 505 actions sur l'année :

4125 usagers accompagnés en individuel, pour 12812 actions réalisées.

559 usagers sensibilisés au cours de la réalisation d'animations concernant l'accès aux droits, animations hebdomadaires dispensées au sein des points d'accueil.

46 ateliers CPAM au bénéfice de 134 usagers, réalisés sur les points d'accueil.



MÉDIATION ET INCLUSION NUMÉRIQUE

37,69% : c'est la part relative des accompagnements réalisés sur un support numérique par rapport au nombre total des accompagnements réalisés pour les partenaires Pimms Médiation et opérateurs France Services.

A cela, s'ajoutent les actions de médiations numériques réalisées sur les ateliers APTIC et CPAM, ainsi que les accompagnements aux permanences en visio du Défenseur des droits et de la DGFIP.

Le numérique est un outil incontournable aujourd'hui dans les démarches administratives : e-administration, dématérialisation dans la démarche zéro déchet mise en place par l'Etat. L'enjeu est fort en termes d'accès aux droits. Pour éviter le non recours aux droits et l'isolement, et avec des modalités et techniques d'intervention qui favorisent le développement des capacités des usagers, nous adaptons ainsi nos accompagnements à ces évolutions. Le cœur de métier ne change pas, il s'agit toujours de lever les freins et les incompréhensions entre les habitants et les institutions, informer et accompagner dans l'accès aux droits et aux services essentiels. Les pratiques et supports utilisés en revanche évoluent, afin de faciliter le quotidien des habitants avec ces nouveaux usages.



LES NOUVEAUTÉS 2022

Novembre 2022 :
5^{ème} labellisation France Services par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, sur l'accueil Pimms Médiation du quartier des 4 Moulins à Brest.

Novembre 2022 :
Nouvelles permanences de la DGFIP mises en place sur l'accueil de Pontanezen, en complément de celles déjà réalisées sur l'accueil de Keredern.
Possibilités de rendez-vous en visio et/ou en présentiel.

PIMMS MÉDIATION FRANCE SERVICES BREST

4. Les accueils Pimms Médiation et les permanences France Services

Activité globale

39 635 usagers accueillis
55 187 actions réalisées par les médiateurs avec les usagers

Opérateurs France Services

Accompagnement à des démarches de 1^{er} niveau sous forme de guichet unique pour un bouquet de 9 opérateurs du service public : 9805 actions

Partenaires Pimms

Médiation sociale entre usagers et partenaires : 1706 actions

Hors partenaires Pimms / opérateurs France services

7420 actions

Démarches rapides

Photocopies, impressions, achat enveloppe, téléphonie, achat titres bibus : 12970 actions

Relais Poste

Services postaux hors services bancaires, affranchissement, envois, retraits, dépôts : 14711 actions

Ateliers APTIC

Accompagnement numérique surprescription partenaire, individuel et semi collectif : 45 ateliers

Ateliers CPAM

Accompagnement création et usage du compte Ameli, semi collectif de 2 à 4 personnes : 46 ateliers



RÉPARTITION DES 46 798 ACTIONS MENÉES AVEC LES USAGERS

Ateliers APTIC :
45 ateliers / 52 usagers

Ateliers CPAM :
46 ateliers / 134 usagers

21 % des actions menées avec les usagers concernent des demandes liées aux opérateurs France Services, 3, 5 % sont liées à des partenaires Pimms.

Il s'agit ici des médiations menées dans le cadre d'accompagnement de la demande de l'utilisateur.

Une part importante des actions réalisées en lien avec les partenaires Pimms Médiation ont été menées dans le cadre d'animations collectives, présentées dans un chapitre distinct.

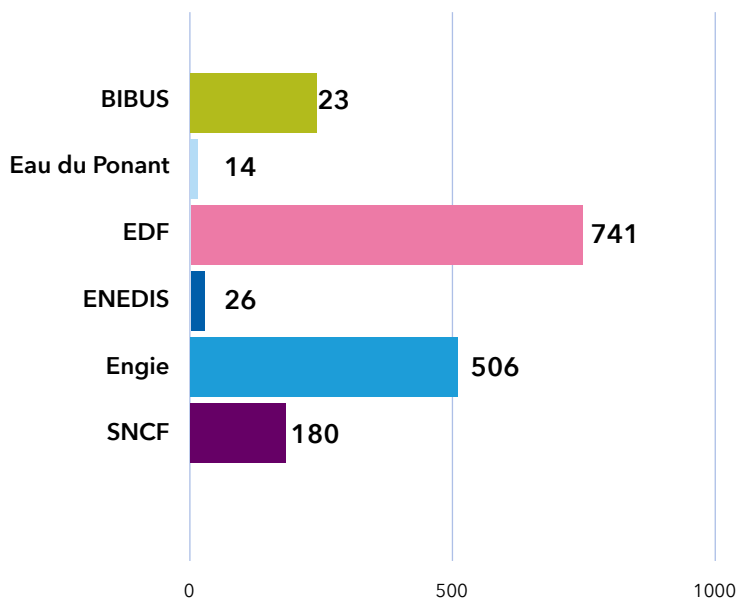
Les animations réalisées en lien avec les partenaires Pimms Médiation ont concerné 4057 usagers, soit 88% des personnes ayant bénéficié au total de cette modalité de médiation.

En plus des équipements numériques mis à disposition, les services rapides permettent aux usagers d'accéder à divers services matériels : photocopies, impressions, scans... L'usage de ces services reste stable dans les proportions d'activité, représentant 27 % des démarches réalisées.

Ils permettent aussi, avec les services proposés sur les relais poste, de finaliser totalement une démarche accompagnée par un médiateur : dossier complété, constitué des pièces nécessaires et envoyé à l'organisme par exemple.

On relève un volume de sollicitations en augmentation par rapport à l'année passée, passant de 9 à 16 % des entreprises ou organismes qui ne soutiennent pas financièrement le concept : démarches liées à l'accès aux droits des étrangers, énergéticiens autres que nos partenaires EDF et Engie, logement en général hors BMH, opérateurs de téléphonie, pour les principaux.

RÉPARTITION DES ACTIONS LIÉES AUX PARTENAIRES PIMMS MÉDIATION

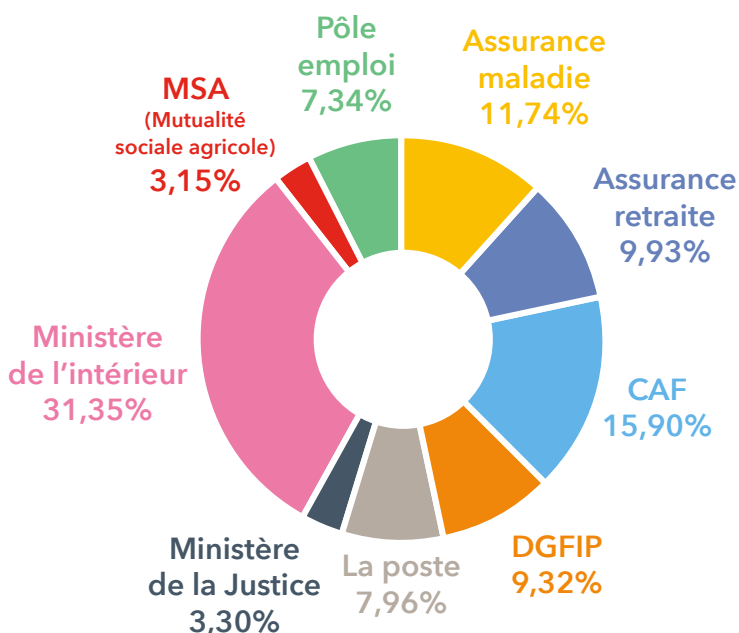


1706 actions ont été traitées avec 403 usagers pour des démarches en lien avec des partenaires Pimms Médiation

80 % d'entre elles concernent des entreprises signataires d'une convention nationale avec le réseau national des Pimms médiation : SNCF, EDF, Engie et Enedis.

20 % sont des actions réalisées pour des partenaires locaux : Bibus pour RATP Dev et Eau du Ponant.

RÉPARTITION DES ACTIONS LIÉES AUX OPÉRATEURS FRANCE SERVICES



9805 actions ont été traitées avec 2874 usagers pour des démarches en lien avec des opérateurs France Services

Les proportions en volume d'activité entre opérateurs sont globalement similaires à l'année précédente.

On note cependant une augmentation de 5% pour les démarches liées au ministère de l'intérieur, constituées notamment des démarches liées aux cartes grises et permis de conduire.

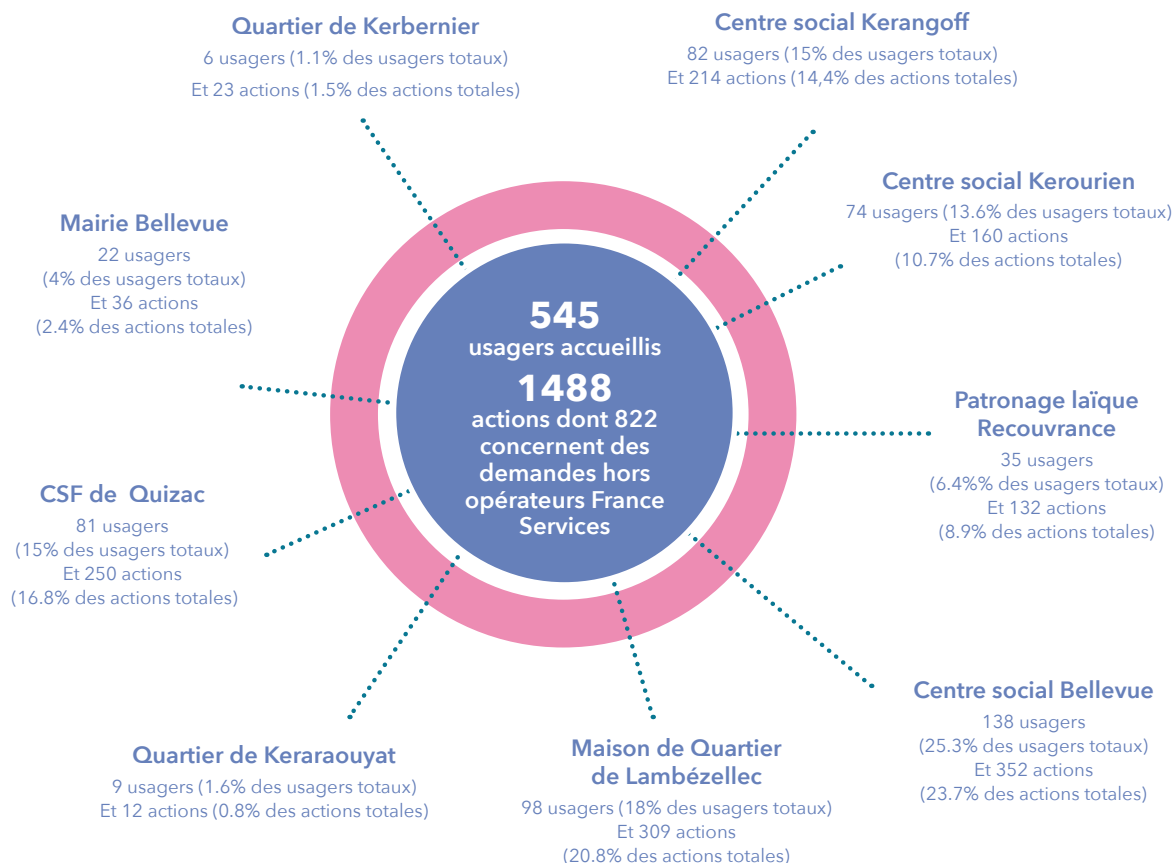
L'activité sur les services itinérants France Services

Afin de garantir un maillage du territoire le plus fin possible, des dispositifs itinérants France Services sont déployés en zone rurale et dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

Deux nouvelles itinérances ont été développées en 2021 par Vivre La Ville en collaboration avec l'ANCT, la collectivité et communes associées :

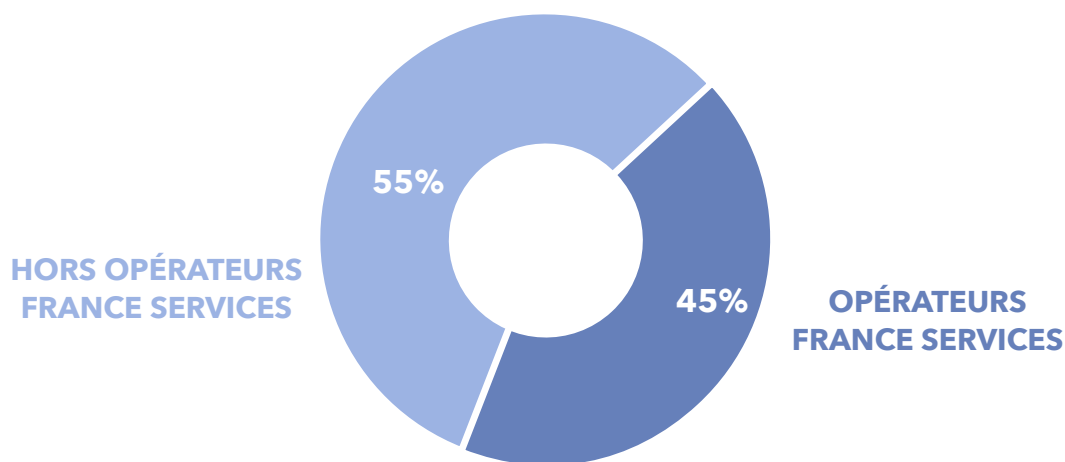
- ▶ En zone urbaine, sur les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville de Brest (QPV), à partir de janvier
- ▶ En zone rurale sur six communes de Morlaix Communauté, depuis le mois de juillet

ITINÉRANCE FRANCE SERVICES SUR SIX QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE DE BREST, EN LIEN AVEC LES MAIRIES OU LES ÉQUIPEMENTS DE QUARTIER

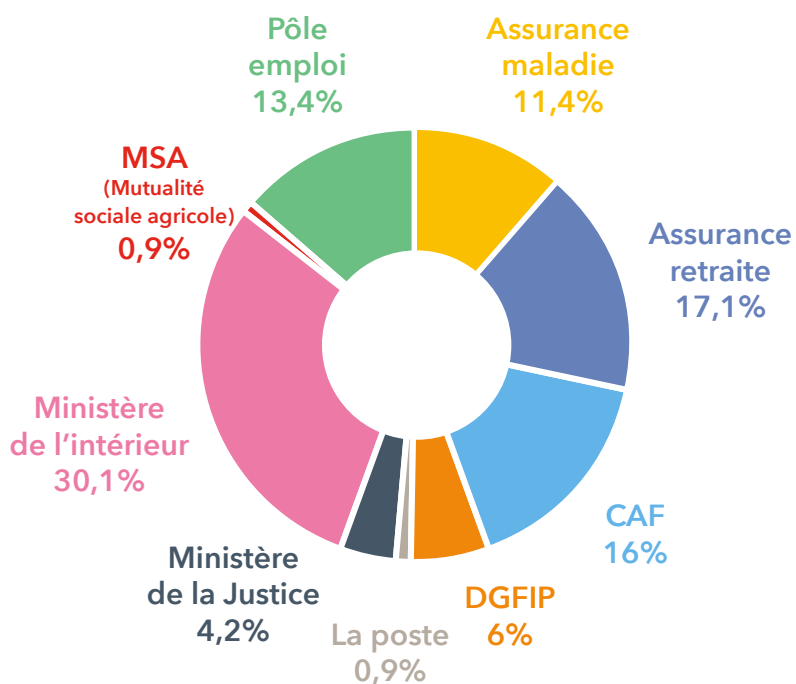




TYPOLOGIE DES ACTIONS RÉALISÉES



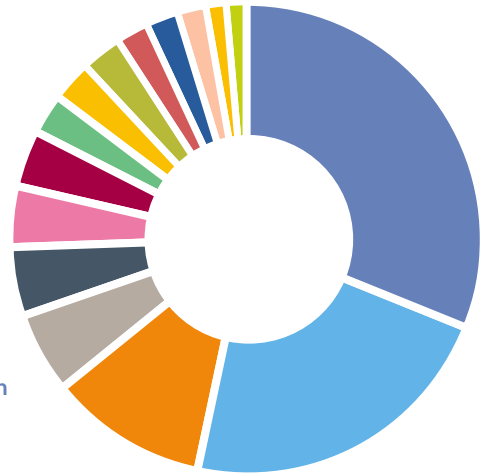
RÉPARTITION DES ACTIONS ENTRE OPÉRATEURS



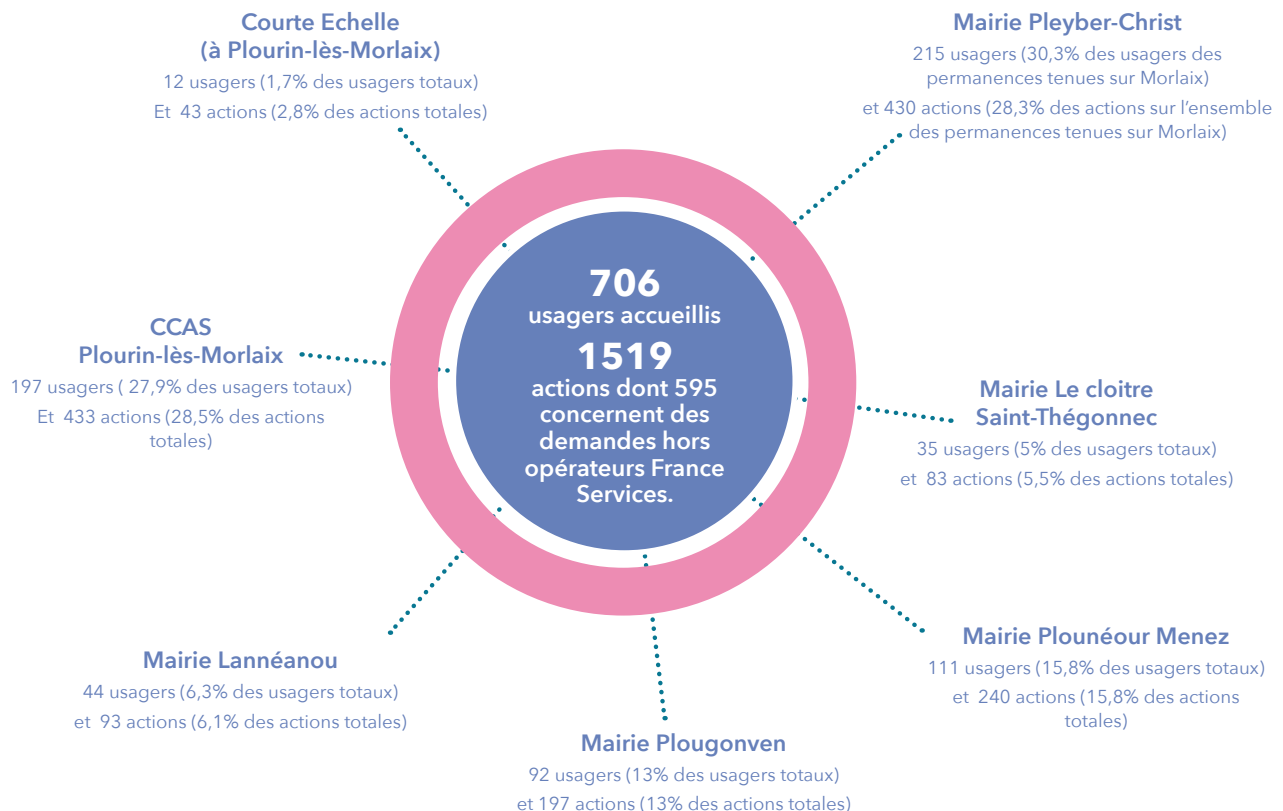
SOLLICITATIONS HORS CHAMP DES OPÉRATEURS FRANCE SERVICES

Bien repérés par la population sur le champ large de la médiation et de l'accès aux droits, les médiateurs sont sollicités pour des démarches en lien avec d'autres organismes ou entreprises non opérateurs France Services, parmi lesquels :

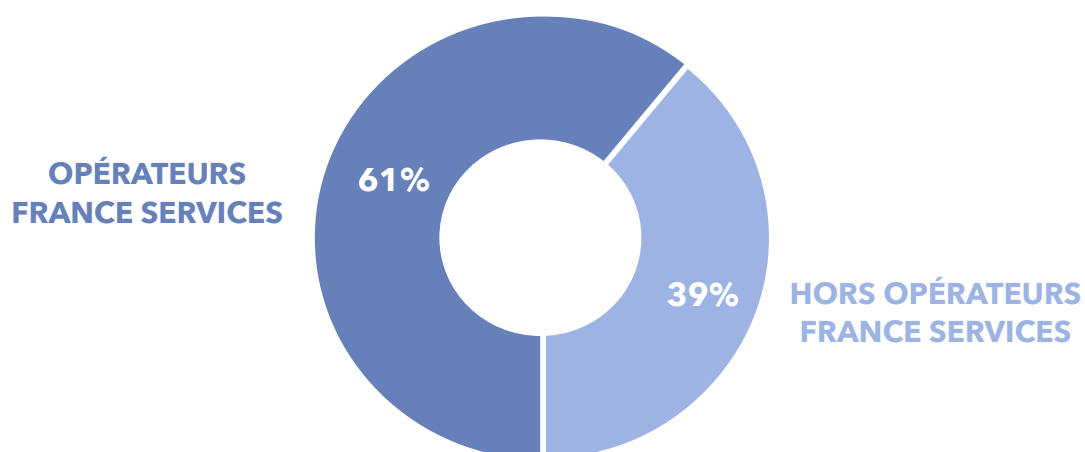
- Accès aux droits des étrangers
- Brest métropole habitat
- Chèque énergie pour opérateurs énergie autres que partenaires Pimms médiation
- Divers
- Partenaires Pimms médiation
- Opérateurs de téléphonie
- Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
- Vie du logement
- Création entreprise
- Mairie
- Opérateurs de l'énergie autres que partenaires Pimms médiation
- Etablissement bancaire autre que partenaire Pimms médiation
- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Complémentaire retraite autres organismes
- Banque de France



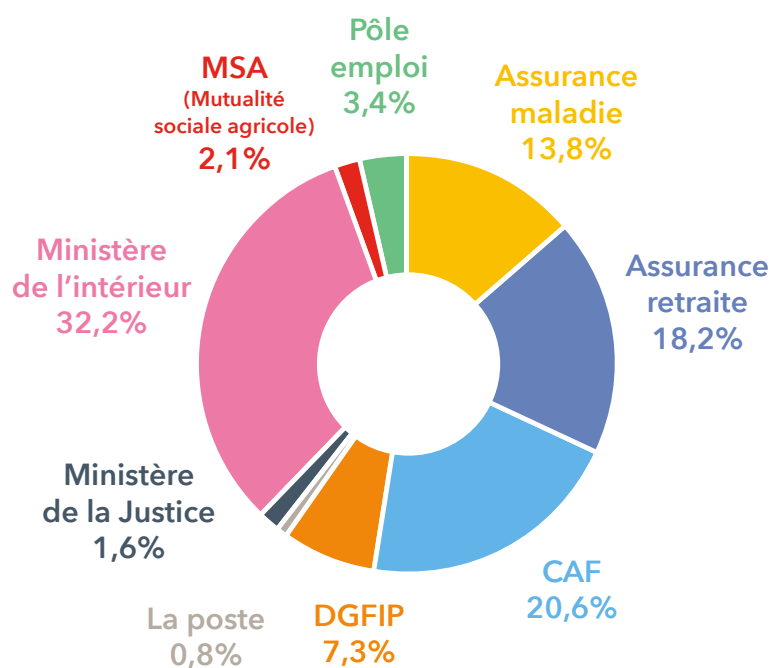
ITINÉRANCE FRANCE SERVICES EN ZONE RURALE SUR SIX COMMUNES DE MORLAIX COMMUNAUTÉ, EN ACCUEIL SUR LES MAIRIES OU CCAS DES COMMUNES PARTENAIRES



TYPOLOGIE DES ACTIONS RÉALISÉES



RÉPARTITION DES ACTIONS ENTRE OPÉRATEURS



SOLLICITATIONS HORS CHAMP DES OPÉRATEURS FRANCE SERVICES

Les actions réalisées avec les usagers « hors opérateurs France Services » concernent principalement les thématiques suivantes :

- Divers
- Mairie
- Vie du logement
- Chèque énergie
- Autres opérateurs de l'énergie
- Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
- Autre établissement bancaire
- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Pimms médiation
- URSAFF
- CESU
- Ecrivain public
- Opérateurs de téléphonie



Après leur mise en place en 2021, les France Services itinérants réalisés par Vivre la Ville sont bien identifiés par la population :

Sur les QPV, on note une fréquentation en augmentation (+ 69 usagers accueillis) et 383 actions supplémentaires réalisées.

La proportion des démarches réalisées en lien avec les opérateurs France Services augmente de 10 %.

Sur les communes de Morlaix communauté, avec un démarrage du France Services en juillet 2021, on observe également proportionnellement une montée en charge du dispositif, avec 1519 actions réalisées.

La proportion des démarches réalisées en lien avec les opérateurs France Services augmente elle aussi de 4%.

Les ateliers CPAM

Proposée essentiellement sur les accueils Pimms Médiation et ponctuellement sur les itinérances France Services, l'animation des ateliers CPAM développe une activité de médiation sociale numérique, pour accompagner à la création et l'usage du compte Ameli.

46 ateliers ont été réalisés, au bénéfice de 134 usagers.

5. Le Point Conseil Budget



LE PCB KEZAKO ?

Un Point Conseil Budget est un accueil destiné à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Le Point Conseil Budget prévient le surendettement et favorise l'éducation budgétaire.

VIVRE LA VILLE LABELLISÉE PCB POUR DEUX ANS

L'association a été labellisée Point Conseil Budget fin 2020 pour une durée de deux ans.

Il est animé par Malory Caroff, conseillère en économie sociale et familiale, travailleuse sociale et salariée de Vivre la Ville. Basé sur le Pimms médiation - France Services de Pontanézen, il s'adresse aux habitants de Brest et sa région.

Suivis individuels, ateliers collectifs sur place ou au sein d'autres structures accueillant des publics en fragilité, Malory Caroff a proposé pendant ces deux années un large panel d'accompagnements, complémentaires aux services déjà proposés par des associations telles que Cresus ou par les travailleurs sociaux des CCAS et CDAS.

L'objectif du PCB de Vivre la Ville était avant tout d'inscrire son action sur le territoire, dans une dynamique de partage et d'orientations réciproques des usagers avec l'ensemble des acteurs de l'accompagnement social. Au fil des mois, les permanences pour les rendez-vous individuels, les sessions collectives in situ et hors les murs ont connu un franc succès. Pour autant, nous n'avons pas pu, pour l'instant, procéder au renouvellement de notre agrément.



Malory Caroff,
animatrice du PCB de Vivre la Ville.

L'ACTIVITÉ 2022

348

personnes accueillies en 2021

410

410 personnes accueillies en 2022

160

en rendez-vous individuels

250

en ateliers collectifs



160 personnes accueillies
pour des suivis budgétaires :
383 rendez-vous
et **845** motifs d'accueils.

Evolution des suivis budgétaires
depuis la labellisation :

01-06-2021 : **38**

31-12-2021 : **29**

01-06-2022 : **83**

24-12-2022 : **77**

Grâce au travail de communication pour expliquer ses missions aux acteurs de l'accompagnement socio-économique du territoire, le PCB s'est vu orienter plus de personnes en 2022. Ceci explique la progression du nombre de personnes accueillie individuellement, avec 93 personnes supplémentaires reçues en 2022 par rapport à 2021.

LES MOTIFS D'ACCOMPAGNEMENTS



Le PCB a connu une montée en puissance conséquente en 2022 avec 845 motifs d'accueil contre 168 en 2021.

Lors des accompagnements individuels, de nombreux sujets sont abordés allant de l'accès aux droits à la gestion de budget.

La majorité des usagers accueillis méconnaissent les droits dont ils peuvent bénéficier (fonds de solidarité logement, aide financière, bons alimentaires, aide au déménagement par les caisses de retraites...). Les rencontres individuelles et la possibilité de suivre l'utilisateur sur plusieurs rendez-vous échelonnés dans le temps permettent de traiter plusieurs problématiques ayant un impact sur son budget.

Une étude budgétaire est réalisée à chaque entretien et permet d'évaluer comment diminuer les charges courantes.

La conseillère mène en conséquence des actions auprès des organismes créanciers (mise en place d'un plan d'apurement par exemple). Elle dispense en parallèle des conseils pour mieux gérer les finances du foyer dans le cadre de sa mission d'éducation budgétaire. Parfois, la situation nécessite le montage d'un dossier de surendettement réalisé avec la personne et un suivi budgétaire est proposé tout au long du traitement de la procédure afin d'éviter un aggravement de la situation financière.

PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES SUR LES RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS

2021

67 personnes accompagnées



33
FEMMES

Moyenne
d'âge :
44 ANS



34
HOMMES

Moyenne
d'âge :
42 ANS

2022

160 personnes accompagnées



66
FEMMES

Moyenne
d'âge :
38 ANS



94
HOMMES

Moyenne
d'âge :
44 ANS

Chiffres clés de 2022

36%

sont en situation
de monoparentalité

64%

ses ménages perçoivent
moins de 1000€ par mois

51%

sont des personnes
seules

25%

sont des demandeurs
d'emploi

Situation budgétaire :

75 personnes sur 160 ont un solde bancaire négatif à leur arrivée au PCB

136 personnes sur 160 présentent au moins un arriéré de paiement au cours de l'année (prélèvement automatique rejeté, chèque refusé ou échéance de facture non honorée).

141 personnes sur 160 n'établissent pas préalablement un budget mensuel avant leur prise de contact avec le PCB.



LES ANIMATIONS COLLECTIVES BUDGÉTAIRES

Les actions collectives permettent de sensibiliser sur la maîtrise du budget et la prévention du surendettement. Les échanges de pratiques, d'expérience de chacun, favorisent les liens sociaux d'un groupe. 250 personnes ont été sensibilisées à la gestion du budget notamment des jeunes majeurs entrant dans la vie active et des personnes en insertion professionnelle. Un partenariat a ainsi été créé avec le CLPS pour proposer un atelier gestion de budget pour chaque promotion entrante.



La promotion « Prépa Avenir » au CLPS en mai, en pleine partie du jeu de société de sensibilisation à l'éducation budgétaire « Budgetissimo » animé par Malory Caroff.



Ateliers de sensibilisation mené au Pimms Médiation de Pontanezen sur des jeunes en contrats de volontariats en services civiques



LES MOMENTS FORTS 2022 : LES PERMANENCES AU CENTRE SOCIAL LES AMARRES

Le 5 avril 2022, lancement de la permanence PCB au Centre Social Les Amarres à Kéréderm. 21 rendez-vous menés sur les 16 permanences tenues. L'objectif était d'obtenir une meilleure visibilité afin de sensibiliser les habitants du quartier aux problématiques budgétaires. Pour diversifier les sujets abordés avec les habitants une action collective a été réalisée le jeudi 6 octobre avec un atelier cuisine à petit budget. 8 femmes ont participé à cet atelier afin d'élaborer un repas complet (entrée, plat et dessert) avec des produits de saison.



LES GRANDES ACTIONS 2022

- ▶ Ateliers cuisine petit budget au Centre Social Les Amarres
- ▶ Permanences PCB au Centre Social Les Amarres
- ▶ Animations collectives auprès du CLPS et d'ICEO
- ▶ Interventions sur la thématique Accès aux droits CPAM pour les étudiants du BTS CESF à Dupuy de Lôme
- ▶ Semaine de sensibilisation « Mon budget et moi » sur les accueils Pimms médiation de Pontanezen, Keredern et Quatre Moulins ainsi que les permanences France Services en quartier prioritaires de la ville.
- ▶ Rencontres et interconnaissances avec les partenaires socio-économiques brestois pour des présentations des services Pimms Médiation et PCB.
- ▶ Participation aux commissions insertions des quartiers prioritaires de Brest.



6. Les permanences

Les accueils Pimms Médiation - France Services hébergent par ailleurs des permanences tenues par le défenseur des droits et la DGFIP.

Dans le cadre de l'accueil global des usagers, les médiateurs peuvent conseiller et orienter vers ces permanences en fonction de la problématique exposée, et accompagner à la prise de rendez-vous.

Ils mettent à disposition le matériel nécessaire et accompagnent à la bonne connexion, de façon à faciliter les permanences réalisées en visio.

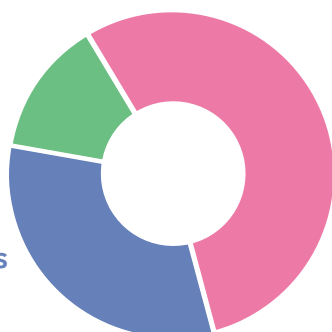
LES PERMANENCES DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des Droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité.

Les 3 accueils Pimms brestois accueillent des permanences hebdomadaires, tenues par M. SERBA sur les 4 Moulins et Keredern, par M. L'HOSTIS sur Pontanézen. Au total, les deux défenseurs des droits ont reçu 345 personnes réparties comme suit sur les différents accueils :

Accueil
Kéréderm
13,5 %

Accueil
4 Moulins
32 %



Accueil
Pontanézen
54,50 %



M. Jacques SERBA



M. L'hostis

LES PERMANENCES DE LA DGFIP

Les permanences sur le Pimms Médiation de Keredern sont assurées en présentiel, en visio sur Pontanézen.

108 usagers ont été accueillis en 2022, lors des permanences mensuelles.



7. Les animations

En complément des accueils et accompagnements individualisés, le Pimms Médiation Brest propose cette autre modalité d'intervention, dans un cadre collectif, pour soutenir des actions d'informations, de sensibilisation et d'appropriation d'outils, sur des thématiques en lien avec ses partenaires.

Ces animations sont réalisées de manière hebdomadaire sur les accueils, ou ponctuellement sur des lieux extérieurs : établissements scolaires, mairies et équipements de quartier, événementiels...

Après les perturbations liées au contexte sanitaire les 2 années précédentes, les animations en milieu scolaire ont pu reprendre, afin de sensibiliser le jeune public à la maîtrise des énergies.

Au total, 4616 personnes, adultes et enfants, ont participé à ces animations sur l'année, sur les thématiques des partenaires concernés.

LES PARTENAIRES ET OPÉRATEURS CONCERNÉS

PARTENAIRES	NBRE USAGERS
EDF	846
ENGIE	846
ENEDIS	830
EAU DU PONNANT	913
CONTRAT DE VILLE	913
BIBUS	99
CAF	43
CARSAT	258
SNCF	99
BMH	71
MSA	258

LES THÉMATIQUES

Animation éco-citoyenneté

EDF / ENGIE / ENEDIS /
CONTRAT DE VILLE
EAU DU PONANT

Préservez la ressource en eau

CONTRAT DE VILLE
EAU DU PONANT

Mes impôts et moi

DGFIP

France services c'est quoi ?

PARTENAIRES FRANCE SERVICES

Maîtrisez vos énergies au quotidien

EDF / ENGIE / ENEDIS

Les vacances pour tous

CAF

Accédez à vos droits sociaux dans les transports

BIBUS / SNCF

Comprendre sa facture d'énergie

EDF / ENGIE / ENEDIS

Accédez au chèque énergie

EDF / ENGIE

Mon budget et moi

PCB

La retraite, parlons-en

ASSURANCE RETRAITE / CARSAT

Blind test eau / dégustation

CONTRAT DE VILLE
EAU DU PONANT

8. Les activités spécifiques

Dans notre organisation, une action spécifique est une action organisée pour un partenaire, ponctuelle, au regard d'une problématique ou d'une demande qui lui est propre.

En 2022, elles ont été réalisées pour nos partenaires énergéticiens, EDF, ENGIE et Gaz Tarif Réglementé, fournisseur du groupe ENGIE.

Au total, **7529** personnes ont eu contact avec nos médiateurs dans ce cadre.

Engie et TGR : **2105** usagers sensibilisés lors de la réalisation de 3 missions téléphoniques

EDF : **5706** usagers

LES MISSIONS PAR PARTENAIRES ET OPÉRATEURS



ACTION MÉDIATION ENERGIE

Sensibiliser à l'utilisation du chèque énergie ainsi qu'à sa pré-affectation
Orienter vers les services sociaux afin de mettre en place une solution financière
Mettre en place des délais de paiement
Mettre à jour les dossiers



391
CONTACTS ABOUTIS



ACTION CHÈQUE ÉNERGIE

Sensibiliser à l'utilisation du chèque énergie ainsi qu'à sa pré-affectation
Sensibiliser à l'enregistrement de l'attestation du chèque énergie
Mettre à jour les dossiers



1104
CONTACTS ABOUTIS



FIN DU GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ

Informier et sensibiliser sur la disparition du fournisseur programmée en juin 2023



610
CONTACTS ABOUTIS



MÉDIATION « IMPAYÉS DE FACTURES »

Prévenir et rechercher des solutions pour des personnes en situation d'impayés de factures :

Explications de factures, orientations vers les services sociaux/ structures publiques pour des demandes d'aides financières, demandes d'aides, échéanciers de règlements, conseils en maîtrise des énergies, informations sur le chèque énergie, sensibilisations aux outils en ligne



14 507
APPELS



5706
CONTACTS ÉTABLIS



1943
SOLUTIONS TROUVÉES

9. L'Activité Formation dispensée par Vivre la Ville

Chaque année, Véfa KERGUILLEC (ingénieure de formation) et Typhaine GRALL (formatrice pour adultes), créent et animent des formations dans le domaine de médiation sociale, de la communication professionnelle ou encore du travail en réseau. Elles dispensent ces modules en présentiel ou en distanciel sur la France entière au profit de l'organisme de formation du réseau national des Pimms Médiation ou de centres de formations locaux.

Cette année, l'équipe de formatrices de Vivre la Ville s'est étoffée avec l'intégration de Gaëlle TRUNET qui apporte ses connaissances et ses compétences en matière de ressources humaines, de droit du travail ou encore de qualité de vie au travail. L'occasion d'élargir le panel des thématiques proposées !

EN CHIFFRES

96h de formations

dispensées pour le réseau national des Pimms et pour l'IFAC de Brest au premier semestre en 2022
(l'activité n'ayant pas permis de développer les formations sur le second semestre)



Typhaine GRALL lors de l'animation de la formation cartographie au sein du Pimms Médiation de Rennes

LES THÉMATIQUES ABORDÉES :

- ▶ Acquérir les fondamentaux de la médiation sociale
- ▶ Communiquer en situation de médiation sociale
- ▶ Travailler au sein d'un réseau d'acteurs du territoire (cartographie)
- ▶ Techniques de communication pour faciliter la prise de parole
- ▶ Construire et animer une session de formation (formation pour les formateurs ponctuels)
- ▶ Actions de formation en situation de travail : accueillir les usagers, mener un entretien de médiation, analyser sa pratique
- ▶ Organiser les élections du conseil social et économique au sein de sa structure (en blended learning)



Calcul des effectifs à temps partiels

$$\frac{\sum \text{des heures contractuelles mensuelles}}{\text{Durée légale du travail dans l'entreprise}}$$

• **Pour les CDI :**

Exemple : pour un salarié en temps partiel de 28h hebdomadaires dont l'horaire de travail est de 35h dans l'entreprise, le calcul est le suivant :

$$\frac{28}{35} = 0,80 \text{ unité} \quad \text{OU} \quad \frac{121,33}{151,67} = 0,80 \text{ unité}$$

• **Pour les CDD :**

Exemple : pour un salarié en CDD durant 3 mois en temps partiel de 17,50h hebdomadaires dont l'horaire de travail est de 35h dans l'entreprise, le calcul est le suivant :

$$\frac{17,5}{35} \times \frac{3}{12} = 0,125 \text{ unité}$$

Formation CSE, créée par Gaëlle, Animée par Véfa et filmée par Typhaine : un travail d'équipe !

LA CERTIFICATION AAFEST " ACCOMPAGNEMENT DES APPRENTISSAGES ET DE LA FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL "

Soucieuses de continuer à monter en compétences, d'actualiser leurs connaissances et de continuer à proposer de nouvelles modalités de formation, Véfa KERGUILLEC et Typhaine GRALL ont été certifiées en février 2022 par C-Campus en tant qu' « Accompagnatrice des Apprentissages et de la Formation en Situation de Travail ». L'objectif est de poursuivre le travail au profit des salariés de l'Association de développement de l'AFEST qui a pour particularité d'utiliser et de valoriser les situations de travail comme terrain d'apprentissage. Une modalité de formation mêlant mise en pratique et analyse réflexive. Très appréciée par les médiateurs, elle permet de s'extraire du cadre théorique des formations en salle pour valoriser les acquis sur le terrain.)





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

SAM 

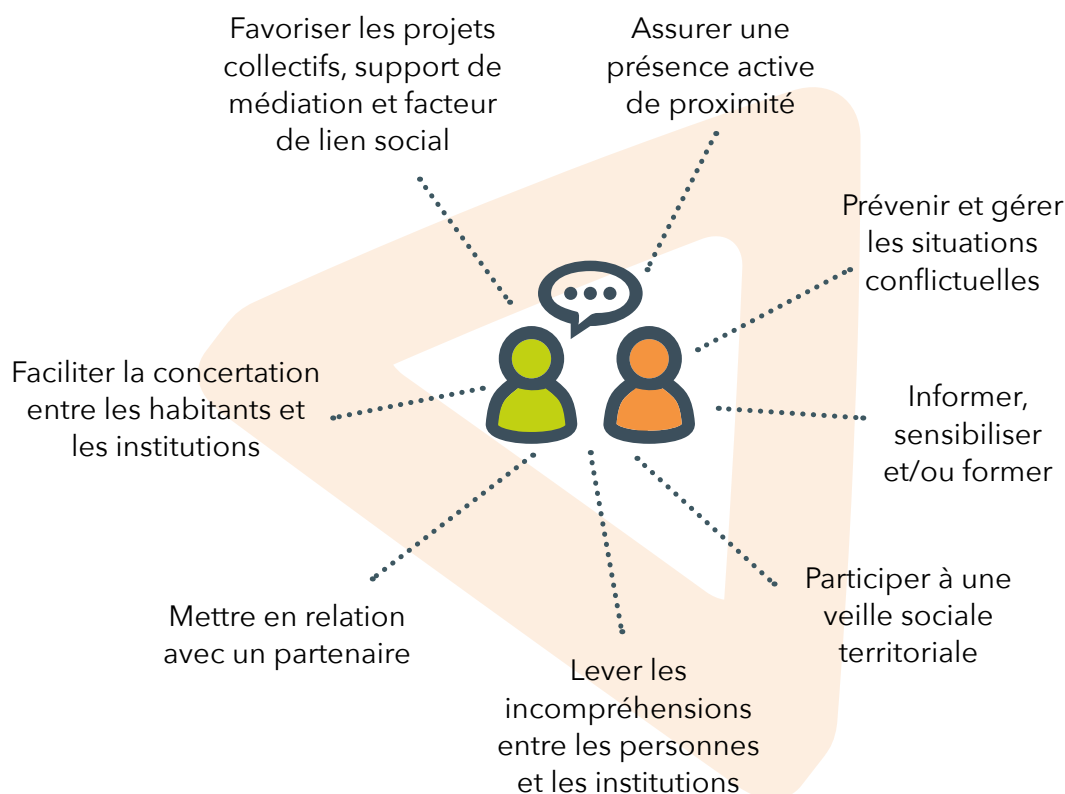
EMPLOYEUR SOLIDAIRE

SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

Entreprise d'insertion spécialisée dans la médiation sociale
et portée à 100% par l'Association Vivre La Ville.

Elle propose l'accès à l'emploi et un accompagnement socioprofessionnel
à des personnes éloignées du marché du travail.

Les activités de SAM s'ancrent dans le déploiement de missions
en relation avec les registres d'activités de la médiation sociale.



Ses partenaires sont, aujourd'hui, majoritairement, des entreprises
et institutions qui ont reporté certaines demandes de prestations
de médiation sociale de Vivre la Ville vers SAM, pour déployer
des actions tant physiques que téléphoniques.

1. Les Ressources Humaines, la formation et l'accompagnement socio professionnel

La Physionomie de l'équipe



Au 31 décembre 2022, l'équipe de SAM compte **19** salariés dont **13** en CDDI et **6** en contrats classiques :

- ▶ 1 médiateur en CDI
- ▶ 1 médiateur en CDD
- ▶ 1 directrice
- ▶ 3 encadrants en CDI

TOTAL DE 16,8 EQUIVALENTS TEMPS PLEIN :

Les salariés en CDDI comptabilisent **10,80 ETP**

Les salariés en contrats classiques sont tous employés à temps complets soit : 6 ETP



12 hommes / 7 femmes



Moyenne d'âge : 32,50 ans



ORGANIGRAMME SAM



La typologie des profils en CDDI

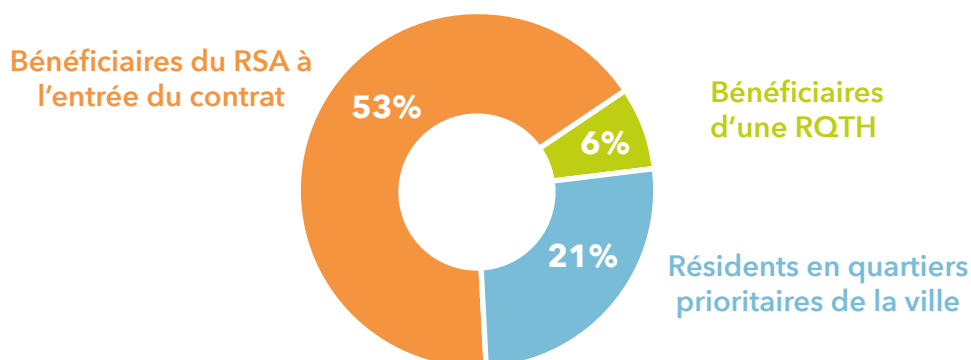
L'entreprise d'insertion accueille en priorité des salariés en contrats à durée déterminée d'insertion (CDDI). Ce type de contrat s'adresse à des personnes éloignées de l'emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

Un diagnostic préalable d'éligibilité est réalisé par un prescripteur : Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Défi Emploi, organismes de formations accompagnant des demandeurs d'emploi....

En 2022 :

- ▶ **19** salariés sont sortis de SAM (dont **8** ne sont pas comptabilisés dans le bilan des sorties puisqu'ils n'ont pas été jusqu'au bout de la période d'essai et n'ont pu être accompagnés dans leur projet faute de temps).
- ▶ **22** salariés ont intégré la structure durant l'année (dont **8** sortis avant la fin de la période d'essai)
- ▶ **12** salariés ont poursuivi leur contrat entre 2021 et 2022.

CARACTÉRISTIQUES DES SALARIÉS EN CONTRAT CDDI SUR L'ANNÉE



NIVEAU D'ÉTUDES DES SALARIÉS ENTRÉS EN 2022 EN CDDI

- ▶ 3 avec un niveau supérieur au BAC
- ▶ 5 avec un niveau BAC
- ▶ 4 avec un niveau BEP/CAP
- ▶ 7 avec un niveau 3e ou inférieur à la 3e

VENTILATION DES PRESCRIPTIONS POUR LES 19 SALARIÉS ENTRÉS EN 2022 EN CDDI

- ▶ 11 demandeurs d'emploi via le Pôle Emploi
- ▶ 2 demandeurs d'emploi via le Défi Emploi
- ▶ 6 demandeurs d'emploi via la Mission Locale

Les médiateurs sociaux sont recrutés sur un premier contrat de 4 mois, renouvelable dans la limite des 24 mois. Ils démarrent leur activité sur un temps partiel de 28h00 hebdomadaires, potentiellement évolutif vers 35h00 suivant les besoins de l'entreprise en terme d'activité mais avant tout quand la situation du salarié permet le maintien d'un temps plein de manière favorable.

La formation et l'accompagnement socio professionnel

L'accompagnement des salariés à l'insertion sociale et professionnelle continue de porter ses fruits puisqu'en 2022, le taux de sorties dynamiques à SAM s'élève à **81,82%**.

81,82%

DE SORTIES
DYNAMIQUES

LES SORTIES DYNAMIQUES :

Comment qualifie-t-on les sorties dans le champ de l'IAE ?

EMPLOI DURABLE

- Création ou reprise d'entreprise à son compte
- Embauche en CDD (sans aide publique à l'emploi) d'une durée de 6 mois et plus
- Embauche en CDI aidé par un autre employeur
- Embauche en CDI dans la structure ou filiale
- Embauche en CDI non aidé par un autre employeur
- Intégration dans la fonction publique

EMPLOI DE TRANSITION

- Embauche en CDD (sans aide publique à l'emploi) de moins de 6 mois par un autre employeur
- Embauche en contrat aidé pour une durée déterminée par un autre employeur (hors IAE)

AUTRE SORTIE RECONNUE COMME POSITIVE

- Embauche pour une durée déterminée dans une autre structure IAE
- Entrée en formation qualifiante ou poursuite de formation qualifiante
- Prise des droits à la retraite

LES AUTRES SORTIES :

- Au chômage
- Inactif
- Rupture pendant la période d'essai à l'initiative de l'employeur
- Rupture pendant la période d'essai à l'initiative du salarié
- Sans nouvelle
- Sortie automatique

Atelier au profit des médiateurs « Gestion d'un budget »



VERS QUELS MÉTIERS OU FORMATIONS SONT SORTIS LES SALARIÉS DE SAM EN 2022 ?

- ▶ Médiateur social de proximité pour la Mission Locale
- ▶ Médiateur social au sein Solutions Action Médiation en contrat à durée déterminée de + de 6 mois
- ▶ Médiateur Social Accès aux Droits en contrat PEC au sein des Pimms Médiation de Brest
- ▶ Agent d'accueil/employé polyvalent au sein de transports maritimes de voyageurs
- ▶ Vendeur en magasin
- ▶ Formation Auxiliaire de puériculture
- ▶ Soudeur

LES FORMATIONS DISPENSÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2022 AU PROFIT DES MÉDIATEURS SOCIAUX EN CDDI SONT DE DEUX ORDRES :

- ▶ Faciliter la prise de fonction des salariés dans leur postes et sur leurs missions mais aussi la montée en compétences. Pour ce faire, encadrants et partenaires proposent de former les médiateurs tout au long de l'année.
- ▶ Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des salariés via l'animation d'atelier thématiques (budget, santé, recherche d'emploi etc.)



Atelier sur l'utilisation des outils en ligne de la CPAM au profit des médiateurs de SAM et dispensée au sein des Pimms Médiation



Formation Identifier ses ressources en communication dispensée à Initiatives Formation en commun avec des salariés d'autres structures de l'IAE

2. Prestations et activités

Nature des prestations réalisées

Les médiateurs sociaux sont des facilitateurs, passeurs d'informations entre des partenaires et leurs clients ou usagers.

Présents sur le terrain ou au téléphone, ils sont des relais sur le territoire.

Ils rappellent les règles et aident à leur compréhension.

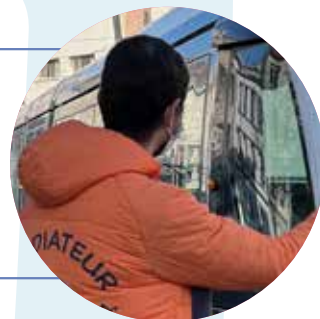
Formés aux techniques de communication verbales et non verbales, ils maîtrisent la veille active de proximité, ce qui leur permet de décoder les signes annonciateurs d'un désaccord, d'anticiper des potentiels conflits, et d'intervenir en amont.

LE MÉDIATEUR, C'EST UN FACILITATEUR QUI FAVORISE LE LIEN SOCIAL

RECUEILLIR ET REMONTER DES INFORMATIONS

À la patinoire Rinkla, les médiateurs de SAM participent au recueil de la satisfaction des usagers.

Veille technique : si les médiateurs constatent un bien abîmé, il remontent l'information au partenaire



INFORMER

Brest Arena: les médiateurs distribuent des flyers et informent sur l'application Binch (permettant de commander boisson et nourriture).

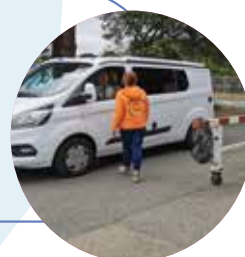
Bibus: ils informent les usagers sur les intérêts de la validation dans les transports lors de l'opération «Valider c'est VALAB»

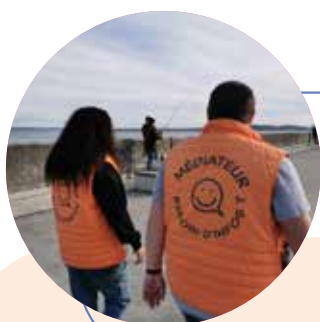


RÉGULER LE FLUX DE PUBLICS

À la gare SNCF de Brest ils régulent les flux au niveau des guichets (orientation vers les automates).

Sur les parkings d'Océanopolis, ils régulent le flux de voitures lors de la saison estivale.





RAPPELER LE RÈGLEMENT

Lors de Mégaland à Brest'Expo, les médiateurs rappellent aux enfants les règles de sécurité à respecter dans les structures de jeux.
À la Marina du château, les médiateurs rapellent les règles de pêche aux personnes concernées.



OBSERVER, ANTICIPER ET PRÉVENIR LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Sur les bateaux de la Penn Ar Bed, les médiateurs sont présents pour le rappel des mesures sanitaires.
Dans les transports, le médiateur est un régulateur d'ambiance

RASSURER

Au centre de vaccination, les médiateurs rassurent le public accueilli



ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES AYANT UNE DIFFICULTÉ PHYSIQUE

Les médiateurs de SAM sont formés à l'accompagnement des personnes présentant une déficience visuelle.



DISSUADER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Dans les transports en commun, leur présence permet d'éviter un bon nombre d'incivilités

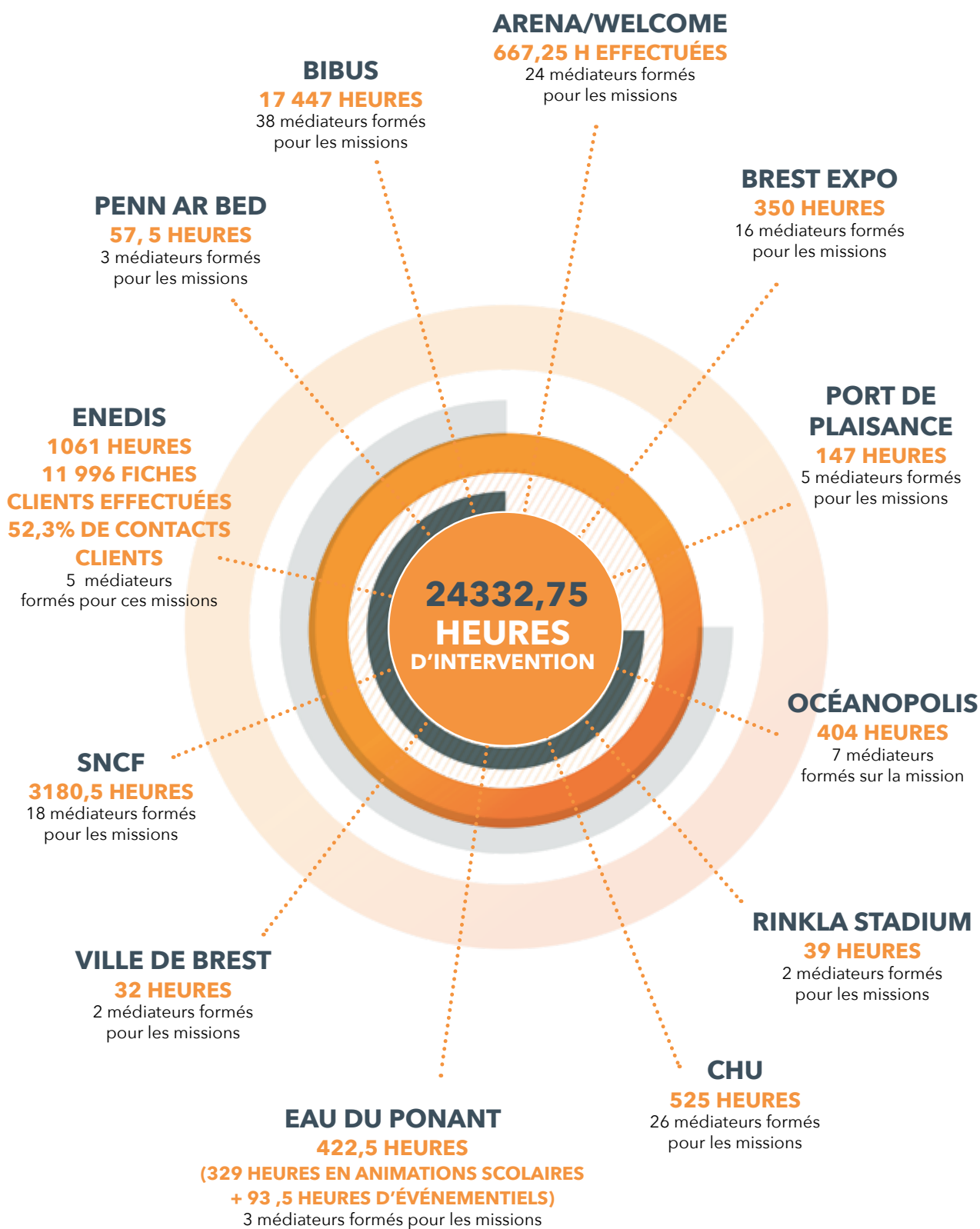
SENSIBILISER LES PUBLICS SUR LES DIFFÉRENTES THÉMATIQUES POUR FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS

Lors des Journées Mondiales de l'Eau, les médiateurs sensibilisent à la préservation de la ressource. Ils informent sur les avantages de l'eau du robinet.





Activité globale



Les missions réalisées

brest'aim

ARENA / WELCOME
667 HEURES

BREST ARENA
ENTRÉE EN VIBRATIONS

ARENA
326 HEURES

W
AGENCE WELCOME
ACCUEIL & EXPERIMENTALES

WELCOME
341 HEURES

BREST EXPO

BREST EXPO
ENTRÉE EN CONNEXION

350 HEURES

6 ÉVÉNEMENTS

3
PORTS DE PLAISANCE
BREST

PORT DE PLAISANCE

Actions réalisées du 16 au 27 mai et du 29 août au 30 septembre 2022

147 HEURES AU TOTAL

Intervention sur la marina du château, digue de la Pérouse et quai de la Recouvrance : rappel des règles d'usage, notamment aux pêcheurs, et création du lien avec les pêcheurs et plaisanciers.

Océanopolis
404 HEURES

Océanopolis
BREST

FORMATION
12 HEURES

JUILLET
144 HEURES

DIMANCHE
56 HEURES

AOÛT
192 HEURES

rinkla
BREST PATINOIRE

RINKLA STADIUM

Actions réalisées du 19 décembre 2022 au 02 janvier 2023

39 HEURES DE MISSION

Enquête client auprès des usagers de la patinoire.



4 401 HEURES DE MÉDIATION

Les médiateurs étaient positionnés de façon stratégique :

- A l'entrée du centre pour accueillir le flux de personnes venant se faire vacciner, les inciter à mettre du gel hydroalcoolique et préparer leur carte vitale
- En amont du secrétariat pour gérer le flux et répondre aux questions des usagers.
- En amont des infirmiers pour gérer le flux, faire respecter l'ordre d'arrivée et rassurer les personnes.



**47 ANIMATIONS
SCOLAIRES**

**1064 ÉLÈVES
PRIMAIRE SENSIBILISÉS**

Participation à quatre événements: Accompagnement des élèves en stage de 3^{ème} / Sensibilisation entreprise ARGEL / Journées Mondiales de l'Eau / Inauguration du parc Kertatupage



SENSIBILISATIONS ALCOOL

**FÊTE DE LA LMUSIQUE
220 PERSONNES
SENSIBILISÉES**

**ASTROPOLIS
300 PERSONNES
SENSIBILISÉES**

**RÉSULTATS DU BAC
60 PERSONNES
SENSIBILISÉES**



**SNCF
180,5H RÉALISÉES**

Gestion du flux des guichets en gare de Brest, accompagnement des usagers sur les automates, information et accueil des clients de la SNCF.

1061 HEURES
11996 FICHES CLIENTS effectuées.
52,3% DE CONTACTS CLIENTS (direct ou message répondeur)
Information aux clients d'une coupure imminente d'électricité,
et orientation vers leur fournisseur énergétique.

Actions réalisées les 13 et 14 mai
13.5HEURES
Information et invitation des passagers au port du Conquet au respect des règles sanitaires
(masque, gel et distanciation) dans la file d'attente avant de monter à bord.
Actions réalisées du 05 au 08 septembre
44 HEURES
Questionnaire passagers sur le positionnement tarifaire.




bibus

17 447 HEURES

Missions :

- » « Transport »
- » « Evènement » : Astropolis / Jeudi du port / Fortress / Nuit octobre / Fête maritime/ Feu d'artifice / Levée de pont
- » Animations scolaires (visite du CEMT)
- » Affichage
- » Boutique : gestion du flux)
- » Campagnes de sensibilisation
- » Mission de comptage : flux des usagers dans les bus aux arrêts / Montées et descentes des usagers

 6 rue Glasgow
29200 Brest

 contact@solutionsactionmediation.org

 09 51 01 06 77

 [solutionsactionmediation](https://www.instagram.com/solutionsactionmediation)

SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

SAM 

EMPLOYEUR SOLIDAIRE

 31 rue Saint-Jacques
29200 Brest

 contact@pimmsdebrest.org

 02 98 41 00 66

pimmsdebrest.org

 @PimmsBrest

 @PimmsBrest

 Association Vivre la Ville - Pimms de Brest

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



 **pimms**
médiation

VIVRE LA VILLE
BREST

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS