

Rapport D'ACTIVITÉ 2021



pimms
médiation

VIVRE LA VILLE
BREST

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

PRÉSENTATION DE VIVRE LA VILLE	4
▶ On y fait quoi à Vivre la Ville ?	
▶ C'est l'histoire d'une entreprise d'insertion...	
▶ La nouvelle physionomie de Vivre la Ville	
▶ Accueils ou SAM ? La même activité ?	
▶ Quelle gouvernance pour Vivre la Ville ?	
FRANCHISES, LOGOS & LABELS À VIVRE LA VILLE	6
▶ La franchise Pimms médiation	
▶ 7 Les opérateurs France Services	
▶ Point Conseil Budget	
▶ Les relais Poste	
▶ # Aptic	
ACTIVITÉ AU SEIN DES ACCUEILS	8
▶ L'activité normée des accueils	
▶ Accueils : 35 686 habitants accueillis	
▶ Répartition des 43 116 demandes traitées	
▶ Répartition des demandes partenariales Pimms médiation	
▶ Répartition des demandes France Services	
▶ Services rapides et numériques	
LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES DES PIMMS MÉDIATION	12
▶ Une activité spécifique kezako ?	
▶ Les actions de solidarité EDF	
▶ Les actions d'information ENEDIS	
▶ Les actions de solidarité ENGIE	
L'ACTIVITÉ FORMATION	16
▶ Une collaboration avec des organismes de formation	
▶ Animation et ingénierie	
▶ Des méthodes et des techniques variées	
▶ S'adapter au contexte sanitaire	
LES FRANCE SERVICES ITINÉRANTS	18
▶ Itinérance France Services sur Morlaix Co	
▶ Itinérance France Services sur les quartiers prioritaires de Brest	
ACTIVITÉ DU POINT CONSEIL BUDGET	22
▶ Zoom sur les 67 suivis budgétaires	
▶ Les ateliers budgétaires	
▶ Aller vers les acteurs du territoire	
LES ANIMATIONS	24
▶ Les animations Pimms médiation	
▶ Animations réalisées par les "Adultes Relais"	
▶ Animations scolaires	
LES PERMANENCES	26
▶ Défenseur des droits	
▶ Direction Générale des Finances Publiques	
L'ÉQUIPE DE VIVRE LA VILLE	28
▶ Physionomie de l'équipe	
▶ La typologie des contrats de travail	
▶ Niveau d'études des salariés	
FORMATION ET PROFESSIONNALISATION	30
▶ L'apprentissage comme vecteur de professionnalisation à la Médiation Sociale	
▶ Les formations du tronc commun pour la Norme AFNOR avec le Réseau National des Pimms médiation	
▶ Les formations dispensées par les partenaires	
▶ Formation sur les préjugés et l'égalité Femmes/Hommes en milieu professionnel	
▶ L'AFEST : Action de Formation en Situation de Travail	
▶ Formation d'aide à la montée en compétences	
▶ Insertion Professionnelle : Présentation des métiers de Bibus	
ACCOMPAGNEMENT À LA PROFESSIONNALISATION POUR 8 SALARIÉS	34

SAM SOLUTIONS

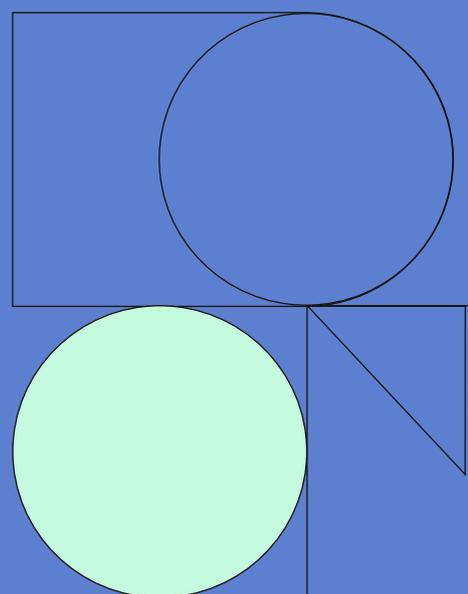
ACTION MÉDIATION 35

LES ACTIVITÉS DE SAM 36

- ▶ SAM au sein de Vivre la Ville
- ▶ Les registres d'activité de la médiation sociale
- ▶ Les partenaires de Solutions Action Médiation

L'ÉQUIPE DE SOLUTIONS ACTIONS MÉDIATION 43

- ▶ La typologie des Contrats de travail
- ▶ Profil des salariés de Solutions Action Médiation
- ▶ L'accompagnement socio-professionnel au sein de Solutions Action Médiation
- ▶ Ventilation des orientations des contrats



Merci à tous !

Cette année encore la crise sanitaire a bouleversé notre organisation associative et nos activités de médiation sociale. Comme en 2020, administrateurs et salariés ont tout mis en œuvre afin de garantir aux habitants et aux partenaires les services attendus.

Nous sommes en passe de réussir le pari du transfert d'une partie de notre activité au sein de notre entreprise d'insertion, Solutions Action Médiation. SAM a réalisé une année 2021 exceptionnelle en termes d'activité et envisage l'avenir avec davantage de sérénité.

La dynamique de développement de Vivre la Ville a perduré :

- ▶ Nous avons démarré les activités au sein du Point Conseil Budget et recruté une conseillère en économie sociale et familiale ;
- ▶ Nous avons obtenu deux labellisations France Services pour nos services en itinérance sur les quartiers prioritaires de la ville de Brest et sur six communes de Morlaix Communauté ;
- ▶ Nous avons poursuivi la formation des médiateurs sociaux positionnés sur les accueils afin de renforcer leurs expertises sur le champ des accompagnements numériques et administratifs.

En 2022, nous avons à relever de nouveaux défis, tels que sont le nouvel audit AFNOR de la médiation sociale ou la consolidation structurelle et économique de nos accueils, dans le cadre notamment de l'évolution des PIMMS Médiation.

Je tiens à remercier sincèrement les services de l'Etat, la collectivité, les partenaires, les administrateurs et les salariés pour leur implication à faire vivre notre structure dont l'utilité sociale n'est plus à démontrer.

Paul Gardey De Soos,
Président



PRÉSENTATION DE VIVRE LA VILLE

On y fait quoi à Vivre la Ville ?

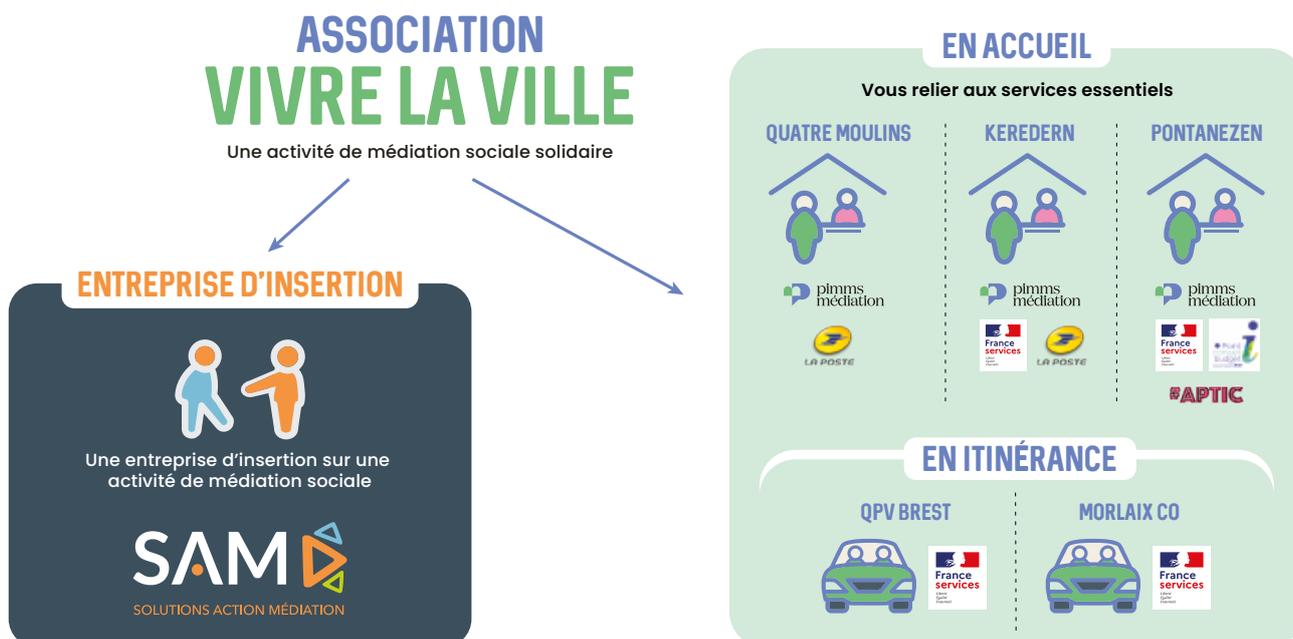
L'association Vivre la Ville est une structure qui n'en finit pas de se réinventer, d'innover, convaincue que l'activité de médiation sociale qu'elle développe en direction d'un public souvent fragilisé a prouvé son utilité et son efficacité sur le territoire brestois depuis sa création en 1997. La particularité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

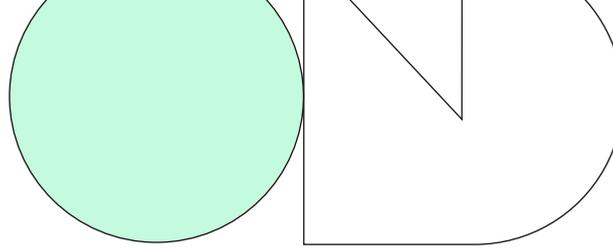
associative est d'associer des activités de médiation sociale et l'accompagnement professionnel en direction de ses salariés. La médiation sociale, au-delà de répondre à un besoin pour les habitants est également une activité support à l'insertion professionnelle.

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

La médiation sociale est longtemps restée une profession floue pour les non-initiés. Depuis vingt ans c'est une profession qui se structure et qui s'adosse désormais sur des formations professionnalisantes du CAP au diplôme universitaire. La formation des acteurs de la médiation sociale répond aux activités attendues par les partenaires et les

opérateurs. En cohérence avec les besoins identifiés et la professionnalisation des médiateurs sociaux, les administrateurs de Vivre la Ville ont choisi de renforcer la vocation d'insertion professionnelle de Vivre la Ville en créant l'entreprise d'insertion Solutions Action Médiation.





La nouvelle physionomie de Vivre la Ville

Depuis la création de Solutions Action Médiation, les activités de Vivre la Ville sont développées par les accueils PIMMS

médiation / France Services et également depuis l'entreprise d'insertion Solutions Action Médiation.

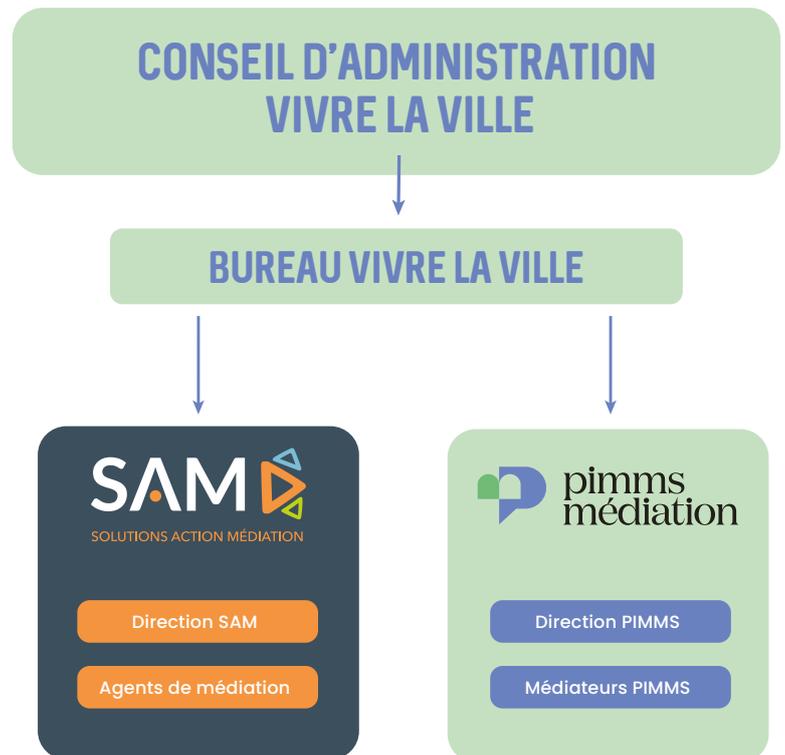
Accueils ou SAM ? La même activité ?

Vivre la Ville déploie une activité de médiation sociale et répond au cadre déontologique de la profession, tant dans la posture des acteurs que dans la mise en œuvre des activités. En cela, SAM et les accueils Pimms/France Services partagent le même champ d'intervention.

Les activités de médiation réalisées par SAM n'ont pas de lien avec des actions portées par les accueils. Ce sont davantage des actions de terrain ou téléphoniques qui ne nécessitent pas, en première intention, une orientation vers les accueils.

Quelle gouvernance pour Vivre la Ville ?

SAM est une Société par action simplifiée unipersonnelle, détenue à 100% par l'association Vivre la Ville depuis 2019. Depuis novembre 2021, le mandataire social de SAM est le conseil d'administration de Vivre la Ville en tant que personne morale. Il est représenté par son président sans rémunération. Ci-contre, le schéma de gouvernance de Vivre la Ville et de Solutions Action Médiation.



FRANCHISES, LOGOS & LABELS À VIVRE LA VILLE

Les accueils de l'association Vivre la Ville sont des lieux ressources et de solidarité pour les habitants. Ouverts à tous, les accueils sont des interfaces de médiation sociale entre

les populations, les services publics et les partenaires. Les services proposés aux habitants sont majoritairement déployés dans le cadre de franchises et de labels.

Récapitulatif des franchises et labels par accueil :

	DATE DE CRÉATION	PIMMS MÉDIATION	FRANCE SERVICES	RELAIS POSTE	POINT CONSEIL BUDGET	#APTIC
Accueil de PONTANÉZEN	1998	OUI	OUI	NON	OUI	OUI
Accueil de KÉRÉDERN	2003	OUI	OUI	OUI	NON	NON
Accueil des 4 MOULINS	2015	OUI	NON	OUI	NON	NON
Itinérance QPV Brest	2020	NON	OUI	NON	NON	NON
Itinérance Morlaix Co	2021	NON	OUI	NON	NON	NON

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



L'association Vivre la Ville 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.



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. Les Pimms médiation brestois peuvent ainsi décliner les conventions nationales avec des entreprises de

service public ou délégataires d'une mission de service public mais également avec des entreprises nationales ou locales hors du bouquet de partenaires du réseau Pimms médiation. Ci-dessous les partenaires qui soutiennent le label Pimms en 2021.





Les opérateurs France Services

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.



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. Malory Caroff, conseillère en économie sociale et familiale accompagne les usagers et anime le PCB dans les locaux du Pimms médiation France Services de Pontanézen.

Les relais Poste

Partenaire historique de Vivre la Ville, La Poste soutient les actions des Pimms médiation sur les quartiers d'implantation. Les accueils des 4 Moulins et de Kéréderm sont des Relais Poste qui offrent la majorité des services proposés en bureau de Poste.



Aptic

Vivre la Ville obtient la labellisation #Aptic, un dispositif qui permet d'agir pour l'inclusion numérique en lien avec les prescripteurs tels que Pôle Emploi ou le Conseil Départemental.

Le pass numérique finance des services de médiation numérique pour des citoyens qui ont besoin d'un accompagnement.

#APTIC

ACTIVITÉ AU SEIN DES ACCUEILS

L'activité de médiation sociale est assurée par les trois accueils brestois, les deux itinérances sur les quartiers prioritaires de la Ville de Brest et sur six communes de Morlaix Communauté. Cette partie du rapport d'activité développe les actions

réalisées au sein des trois accueils implantés sur les quartiers brestois de Pontanézen, Kéréderm et des Quatre Moulins.

L'activité des France Services itinérants sera proposée dans la partie suivante.

EN ACCUEIL

Vous relier aux services essentiels

QUATRE MOULINS



 pimms médiation



KEREDERN



 pimms médiation



PONTANEZEN



 pimms médiation



#APTIC

EN ITINÉRANCE

QPV BREST



MORLAIX CO



L'activité normée des accueils

Les accueils de l'association Vivre la Ville sont des lieux ressources pour les habitants. Ils y trouvent des services de proximité et de médiation pour les accompagner dans leurs démarches du quotidien.

Les accueils, à travers leurs adhésions et leurs labellisations à des réseaux et des dispositifs, favorisent l'accès aux droits et font le lien avec les services publics. Dans le cadre de son adhésion au réseau national de Pimms médiation, l'association Vivre



la Ville a engagé ses accueils dans une démarche de certification à la norme AFNOR de médiation sociale, obtenue en 2019. 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. La satisfaction des usagers et le traitement des réclamations sont des points indissociables du plan d'action de la structure.

Accueils : 35 686 habitants accueillis

Vivre la Ville porte trois accueils de médiation sociale : Pontanézen (1998), Kéréderm (2003) et Quatre Moulins (2015).

Les trois accueils sont franchisés Pimms médiation et sont animés et fédérés par le réseau national des Pimms médiation basé à Lyon.

Deux des trois accueils sont labellisés France Services : les accueils de Pontanézen et Kéréderm.

Deux sont des relais Poste : les accueils de Kéréderm et des Quatre Moulins

L'accueil de Pontanézen est labellisé #Aptic et Point Conseil Budget.

En 2021, les trois accueils ont reçu 35 686 habitants et les médiateurs sociaux ont répondu à 43 116 sollicitations.

ACCUEILS

Vous relier aux services essentiels

QUATRE MOULINS



KEREDERN



PONTANEZEN



#APTIC

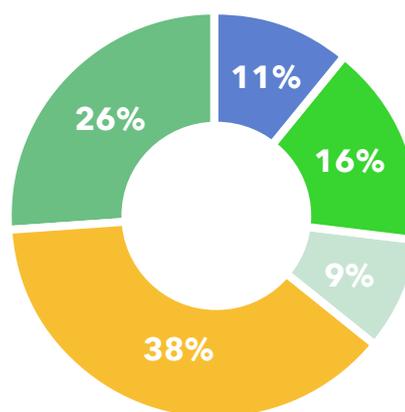
Répartition des 43 116 demandes traitées

16% sont des demandes qui concernent des partenaires Pimms et 11% des opérateurs France Services.

La part des Relais Poste est importante avec 38% des demandes. Le relais Poste des Quatre Moulins est particulièrement bien identifié par les habitants. Avant d'héberger le Pimms médiation, ce local accueillait la Poste des Quatre Moulins.

26% des démarches sont des services dits de « proximité » qui facilitent les démarches des habitants : photocopies, scan, mail....

9% des sollicitations des habitants sont effectuées pour des entreprises ou des opérateurs qui ne soutiennent pas financièrement le concept. C'est notamment le cas des opérateurs de téléphonies et des énergéticiens hors EDF et Engie.



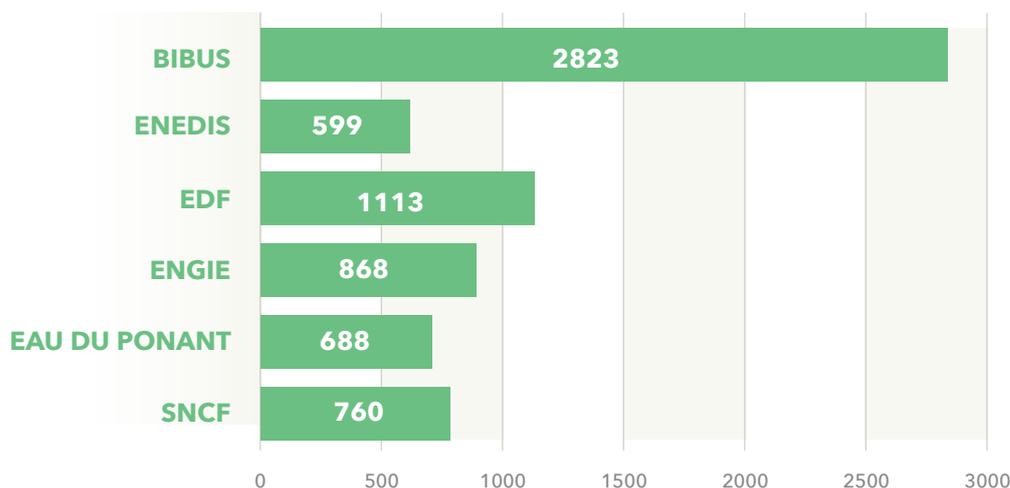
Répartition des demandes partenariales Pimms médiation

Sur les 43 116 demandes traitées par les médiateurs, 16% soit 6 851 sollicitations concernent les partenaires Pimms médiation.

49% des demandes relatives aux Pimms médiation concernent des entreprises signataires d'une convention nationale avec le réseau national des Pimms

médiation (SNCF, EDF, Engie, et Enedis) et 51% sont des actions réalisées pour des partenaires locaux (bibus pour RATP Dev et Eau du Ponant).

La formation des médiateurs par les partenaires est la clé de la qualité des réponses apportées aux habitants.

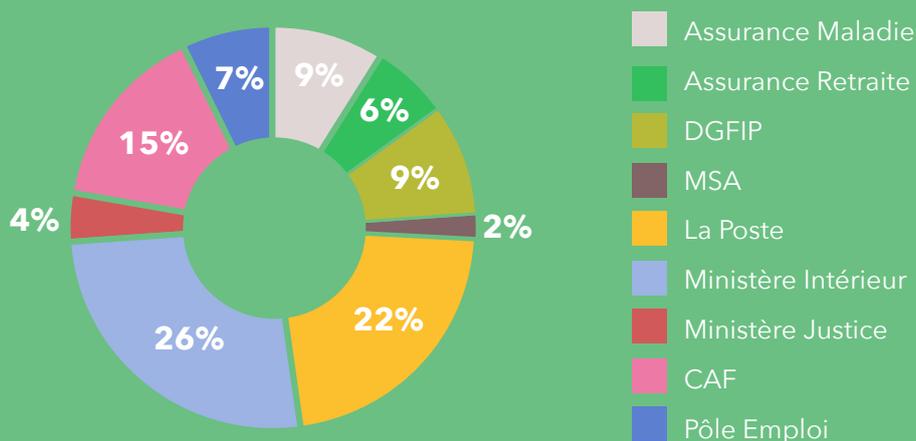


Répartition des demandes France Services

Les demandes se répartissent sur le bouquet de services des opérateurs avec néanmoins trois acteurs majeurs : le ministère de l'intérieur, la CAF et la Poste.

Pour le ministère de l'intérieur, les demandes relatives aux cartes grises et aux permis de conduire sont majoritaires. Les démarches

dématérialisées via la plateforme ANTS nécessitent plusieurs rendez-vous. La plateforme Administration+, A+, permet d'obtenir des réponses numériques par les opérateurs lorsque les demandes vont au-delà des compétences des médiateurs.



Services rapides et numériques

26% des demandes sont des services rapides et numériques.

2481 demandes concernent la réalisation d'un accompagnement numérique hors les ateliers thématiques. Voici les principales thématiques :

- ▶ Accompagnement à l'installation d'une application / d'un logiciel
- ▶ Manipulation de l'outil
- ▶ Médiation Internet / numérique

LES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES DES PIMMS MÉDIATION

Une activité spécifique kezako ?

Dans notre organisation, une action spécifique est une action réalisée pour un partenaire au regard d'une problématique ou d'une demande qui lui est propre et pour laquelle la médiation sociale est tout

ou partie d'une réponse. Dans les accueils Pimms médiation, les actions spécifiques sont réalisées pour nos partenaires énergéticiens.

Les actions de solidarité

Dans le cadre de sa politique solidarité, EDF est un partenaire historique du développement des activités de médiation sociale de Vivre la ville. Dans la continuité des années précédentes, EDF sollicite les médiateurs sociaux des accueils 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.

L'objectif est de renouer le lien, de proposer des pistes de solutions et de profiter des contacts établis pour favoriser la mise en place des droits sociaux et notamment le chèque énergie. Au-delà du traitement curatif, des conseils de prévention sont proposés afin de réduire le montant des factures.



10 725
DOSSIERS
TRAITÉS



17 539
APPELS

38%
CONTACTS
ÉTABLIS



2 364
SOLUTIONS
TROUVÉES



Les équipes d'EDF et des structures de médiation du grand ouest lors du séminaire

EDF s'attache à réunir les structures de médiation à l'échelle de la région Grand Ouest. En 2021, nous étions accueillis à Bagnoles sur l'Orne. Ces temps régionaux favorisent l'interconnaissance et le partage d'informations pour renforcer nos process et améliorer les services solidarité en direction des habitants.

Nicolas Feron, correspondant Solidarité et administrateur à Vivre la Ville coordonne les actions et reste un interlocuteur disponible et privilégié. Gwénaëlle Chrismat-Le Dirach (Manager Ressources Solidarité) et Charlotte Goulet (Conseillère Solidarité), sont les nouvelles interlocutrices opérationnelles. Elles forment les médiateurs aux processus de solidarité et aux outils de reporting mutualisés par l'ensemble des structures de médiation.



Hanafati Nanguy et Muriel Jacomet réalisent les appels pour EDF Solidarité



Les actions d'information **ENEDIS**

Fin 2020, ENEDIS sollicite Vivre la Ville pour informer ses clients ne disposant pas de compteur communicant, des modalités d'auto relève des index de consommation électrique. Cet échange téléphonique est l'occasion de proposer l'installation du nouveau compteur pour les personnes chez qui il n'y a pas de contraintes structurelles.

Si elles le souhaitent, les personnes contactées ont la possibilité de transmettre leurs index.

La disponibilité et la bienveillance des interlocuteurs d'Enedis permettent de réaliser cette action sereinement tout au long de l'année.



25 186
RÉFÉRENCES
TRAITÉES



8 975
CLIENTS
CONTACTÉS



33%
DES PERSONNES CONTACTÉES
ONT TRANSMIS LEURS INDEX



9 125
MESSAGES RÉPONDEURS



72%
DE PERSONNES TOUCHÉES



36%
CONTACT
TÉLÉPHONE
DIRECT



36%
MESSAGE
SUR
RÉPONDEUR

Les actions Solidarité **ENGIE**

Trois actions cette année pour notre partenaire Engie :

FAVORISER LA MISE EN PLACE DU CHÈQUE ÉNERGIE

Le chèque énergie est une aide financière, sous condition de ressources, pour payer les factures d'énergies du logement. Il peut également être utilisé pour payer les charges d'énergie dans certains logements (Ephad par exemple) et enfin, il permet de payer certains travaux ou dépenses énergétiques. Le montant du chèque est compris entre 48 € et 277 € par an. Les médiateurs sociaux réalisent une mission d'information et de sensibilisation pour favoriser l'utilisation en ligne du le chèque Energie.

 **815**
CLIENTS CONTACTÉS

PRÉPARER LA SORTIE DE TRÊVE HIVERNALE

La sortie de trêve hivernale en avril (fin août pour les clients EDF en 2021) est toujours une période de forte activité dans les accueils. Les suspensions d'énergie reprennent et les consommations d'énergie de la période hivernale donnent lieu à des factures importantes. Les difficultés de paiement sont parmi les sollicitations les plus fréquentes.

Une action de mise en place de plans d'apurements a ainsi été proposée à 207 clients contactés. 90 délais de paiement ont été réalisés dont 50 directement sur les accueils, ce qui permet de faire le lien avec le Point Conseil Budget pour la prise en charge des problématiques financières des ménages.

INFORMER SUR LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Mission d'information et de prévention auprès des clients « Gaz Tarif Réglementé » suite à la décision du Conseil d'Etat et de l'entrée en vigueur de la loi « Climat Energie » qui entérine la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel en juin 2023. L'objectif de la mission est de sensibiliser les clients Engie à la fin du tarif réglementé en leur transmettant des informations et des outils neutres afin qu'ils choisissent leur futur fournisseur.

 **825**
CLIENTS CONTACTÉS

Les interlocutrices de Vivre la Ville, Marie France Potier et Christiane Bigot informent et forment les médiateurs et répondent à leurs sollicitations.

Engie réunit les structures de médiation dans le cadre d'une réunion nationale qui s'est déroulée le 18 novembre 2021 à Paris.



Romain Gloaguen, coordinateur Pimms médiation et Marie France Potier, correspondante solidarité et administratrice Engie lors de la rencontre nationale du 18 novembre à Paris

L'ACTIVITÉ FORMATION

Une collaboration avec des organismes de formation

Le réseau national des Pimms médiation est également un organisme de formation certifié Qualiopi et dédié aux formations à la médiation sociale.

Typhaine Grall, responsable formation et insertion à Vivre la Ville, est formatrice pour adultes titulaire d'un master 2 en communication. Véfa Kerguillec, directrice de Vivre la Ville, est formatrice pour adultes et ingénieure pédagogique. Elles

interviennent en tant que formatrices au sein du réseau national des Pimms médiation de manière régulière depuis plusieurs années tant en animation de séances qu'en ingénierie pédagogique.

En 2021 elles collaborent avec l'IFAC-Campus des métiers pour accompagner les alternant en formation MSADS (médiation sociale accès aux droits et services).

Animation et ingénierie

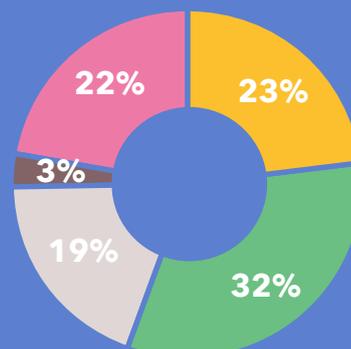
En 2021, Véfa et Typhaine réalisent 77 sessions de formations, dont 72% au sein du réseau national.

Elles interviennent essentiellement sur des formations du tronc commun obligatoires dans le cadre de la certification AFNOR de médiation sociale obtenue en 2019 par le réseau des Pimms médiation.

Les formations du tronc commun (Fondamentaux de la médiation sociale, cartographier son territoire d'intervention et communiquer en situation de formation) représentent 75% de leurs actions.

Ventilation des formations réalisées

- Communiquer en médiation sociale
- Fondamentaux de la médiation sociale
- Cartographier son territoire
- Techniques de recherche d'emploi
- MSADS



Véfa et Typhaine répondent également à des commandes d'ingénierie de formation au sein du réseau national, une prestation renforcée en 2022 avec les propositions de Gaëlle Trunet, responsable administrative

et référente qualité qui propose des modules Rh. Ces trois formatrices tournent actuellement un module de formation sur le thème du Comité Social et Economique.

Des méthodes et des techniques variées

Véfa et Typhaine affectionnent particulièrement la ludo-pédagogie et délaissent autant que possible la méthode expositive. Leur objectif : développer les expérimentations afin de favoriser les apprentissages.



Formations technique de médiation par le jeu (Ludo pédagogie)

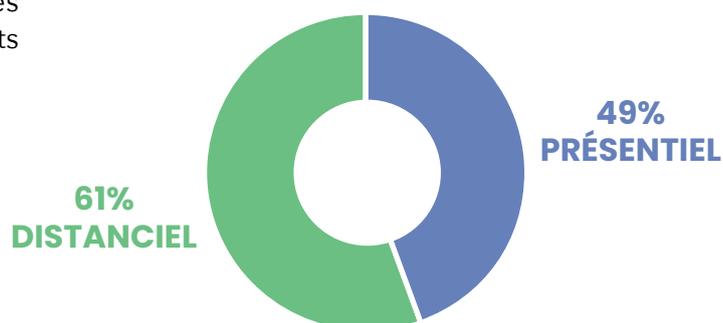


Une logique qui les amène à approfondir leurs connaissances en suivant une formation au sein de l'organisme C-Campus pour obtenir la certification de référentes AFEST (Action de Formation en Situation de Travail).

S'adapter au contexte sanitaire

En 2021, la situation sanitaire reste complexe et 61% des formations se déroulent à distance. Un contexte qui oblige ces deux formatrices à adapter leurs supports et leurs approches pédagogiques.

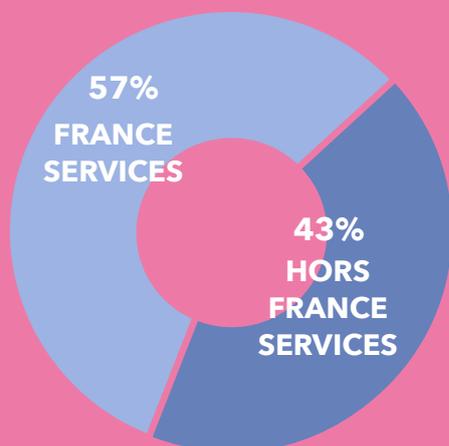
Répartition des formations en présentiel et en distanciel :



LES FRANCE SERVICES ITINÉRANTS

Cette année, deux nouvelles itinérances France Services sont développées par Vivre la Ville en collaboration avec l'ANCT, la collectivité et les communes associées. La première itinérance est réalisée sur les quartiers prioritaires de la ville de Brest depuis janvier 2021 et la seconde est une itinérance réalisée en ruralité sur six communes de Morlaix Communauté à partir de juillet 2021.

TYPOLOGIE DES DEMANDES :



ITINÉRANCE FRANCE SERVICES SUR MORLAIX CO

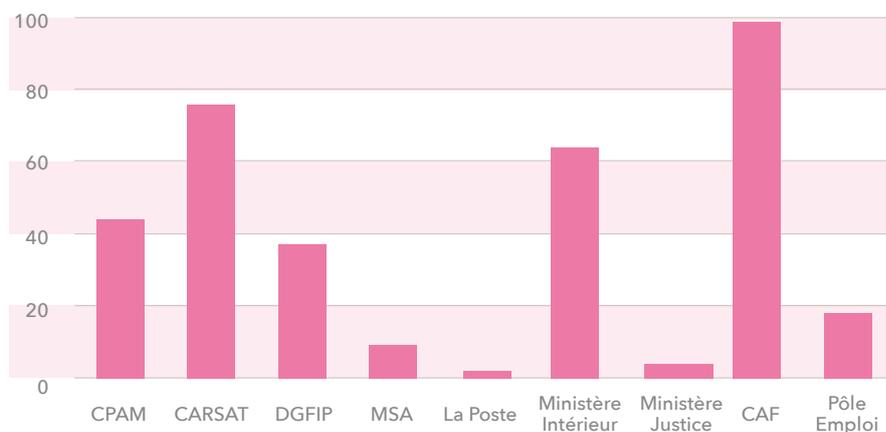
Lauréate d'un appel à manifestation d'intérêt, Vivre la Ville porte une itinérance France Services sur six communes de Morlaix communauté : Pleyber-Christ, le Cloître Saint Thégonnec, Plounéour - Menez, Lannéanou, Plougouven et Plourin lès Morlaix.

Les médiateurs de Vivre la Ville sont accueillis dans les mairies ou les CCAS des communes partenaires.

416 personnes ont été reçues pour 622 motifs d'accueils, dont 353 sont relatifs à des demandes liées aux opérateurs France Services.



Les 353 demandes pour les opérateurs France Services sont les suivantes :



Les 269 demandes « hors opérateurs France Services » sont majoritairement celles-ci :

- ▶ Prim Rénov
- ▶ CESU
- ▶ Téléphonie
- ▶ Energie
- ▶ MDPH
- ▶ Orientations mairie

ITINÉRANCE FRANCE SERVICES SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE BREST

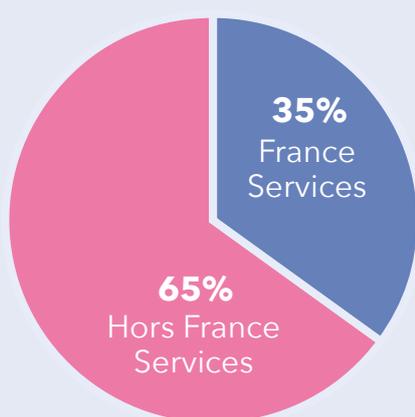
Les permanences de l'itinérance France Services couvrent six quartiers prioritaires de la ville de Brest en lien avec les mairies de quartier ou les équipements :

- Bellevue
- Recouvrance
- Kérangoff
- Kérourien
- Lambézellec
- Kerargaouyat

478 personnes ont été accueillies pour 1 105 motifs d'accueils, dont 389 sont relatifs à des demandes liées aux opérateurs France Services.

Nombre d'habitants reçus par lieu de permanence :

MAIRIE BELLEVUE	CENTRE SOCIAL BELLEVUE	LOCAL QUIZAC	CENTRE SOCIAL KÉRANGOFF	CENTRE SOCIAL KÉROURIEN	PL RECOUVRANCE	MQ LAMBÉZELLEC	LOCAL KERARGAOUYAT
191	136	12	57	65	39	112	3



35% des demandes réalisées par les médiateurs sociaux sont en lien avec les opérateurs France Services.

Hors les demandes France services, voici les sollicitations des usagers par grandes thématiques et par volume décroissant :

- 1 - Accès aux droits des étrangers
- 2 - BMH
- 3 - Engie
- 4 - EDF
- 5 - Chèque Energie
- 6 - MDPH
- 7 - Energie (hors Engie et EDF)
- 8 - Enedis
- 9 - Vie du logement
- 10 - Eau du Ponant

Logement et énergie sont donc des demandes prépondérantes.



La permanence réalisée au Patronage Laïque de Recouvrance a la particularité d'être mutualisée avec d'autres acteurs du territoire dans une démarche commune de proposer un bouquet de services aux habitants.

Démarches administratives

Accompagnement vers l'**emploi**

PMI

Conseils

- Tous les mardis de 14h à 16h30 (hors vacances scolaires)

LES PERMANENCES
D'ACCÈS AUX DROITS

Patronage laïque de Recouvrance
L'entrée piéton et voiture de l'association se trouve rue Victor Rossel (en face du n°18)

Couverture du flyer des permanences au Patronage Laïque de Recouvrance

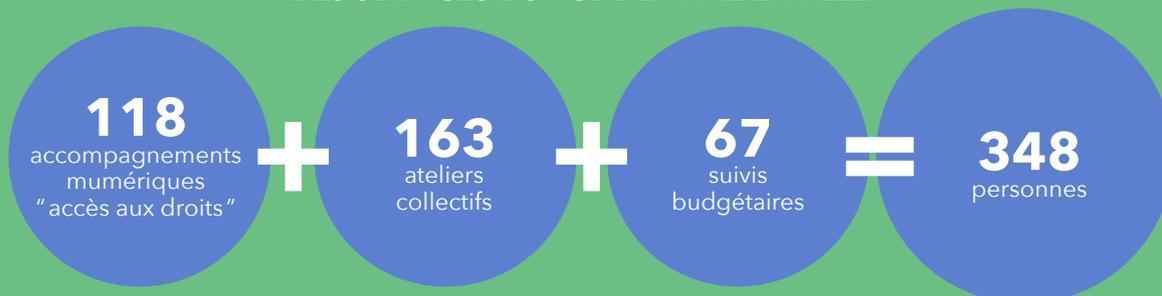
ACTIVITÉ DU POINT CONSEIL BUDGET

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.



L'association est labellisée Point Conseil Budget depuis fin 2020. Il est animé par une conseillère en économie sociale et familiale, salariée en contrat à durée déterminée de Vivre la Ville. Basés sur le Pimms médiation / France Services de Pontanézen, les services du PCB sont également déployés dans le cadre de l'itinérance France Services des quartiers prioritaires.

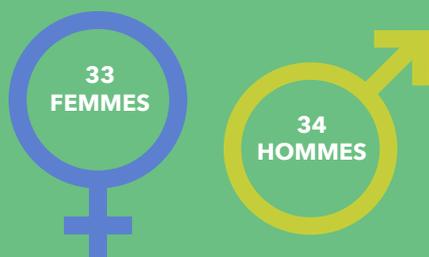
348 PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ
DES SERVICES DU PCB DE VIVRE LA VILLE :



Zoom sur les 67 suivis budgétaires

Ces 67 suivis ont donné lieu à 133 rendez-vous. La durée moyenne d'un entretien de diagnostic est de 1h30 et de 3h pour la complétude des dossiers type surendettement.

Les rendez-vous concernent majoritairement les dossiers FSL, le surendettement et la gestion budgétaire.



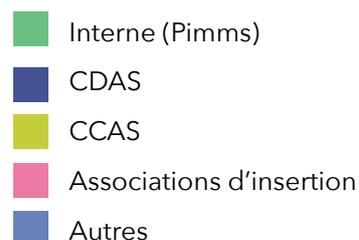
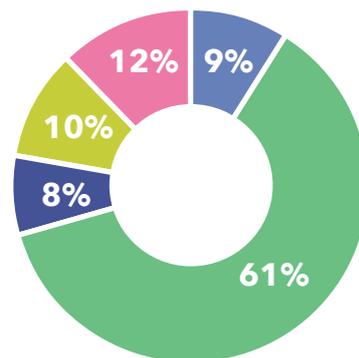
QUI SONT LES 67 PERSONNES SUIVIES DANS LE CADRE D'UNE GESTION BUDGÉTAIRE RENFORCÉE ?

- ▶ 23 bénéficient des minimas sociaux (19 le RSA et 4 l'AAH)
- ▶ 9 sont des étudiants
- ▶ 37 sont des personnes seules
- ▶ 18 sont en situation de monoparentalité

60% des ménages perçoivent moins de 1000 euros par mois.

COMMENT SONT ORIENTÉES LES 67 PERSONNES ?

La grande majorité des personnes reçues, 61%, est orientée vers le PCB par les médiateurs sociaux depuis des Pimms médiation de l'association. Les médiateurs détectent les difficultés et proposent une orientation pour une prise en compte globalisée des problématiques financières. Les orientations par le CDAS et le CCAS représentent 18%, les partenaires associatifs 12%.



Les ateliers budgétaires

163 personnes ont suivi les ateliers collectifs proposés par le PCB.



Aller vers les acteurs du territoire

Malory Caroff, qui anime le PCB s'est attachée à rencontrer des acteurs du territoire afin de présenter les actions du PCB : universités, associations... Elle participe aux commissions insertion du quartier de l'Europe.



LES ANIMATIONS

Les animations Pimms médiation

Chaque semaine, des quizz sont proposés aux usagers des Pimms sur des thématiques en lien avec l'accès aux droits et les actions partenariales. Ces jeux permettent de faciliter la prise de contact et d'aborder des sujets qui donneront potentiellement lieu à des ouvertures de droits sociaux. Ci-dessous trois exemples d'animations :

SEMAINE DU 07 AU 13 MAI

THÉMATIQUE DE LA SEMAINE

SE DÉPLACER ET ACCÉDER AUX DROITS SOCIAUX DANS LES TRANSPORTS

Vous désirez connaître des astuces concernant vos déplacements ou encore faire valoir vos droits sociaux dans les transports ?



Cette semaine est faite pour ça ! Jouez en répondant à une question !

pimms médiation
VOS DROITS AUX SERVICES EUROPÉENS

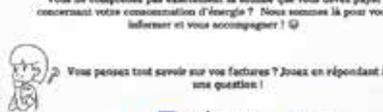
Chaque semaine, une nouvelle thématique est à l'honneur au sein des services.

SEMAINE DU 17 AU 23 MAI

THÉMATIQUE DE LA SEMAINE

MIEUX COMPRENDRE VOS FACTURES D'ÉNERGIE

Vous ne comprenez pas exactement la somme que vous devez payer concernant votre consommation d'énergie ? Nous sommes là pour vous informer et vous accompagner !



Vous pensez tout savoir sur vos factures ? Jouez en répondant à une question !

pimms médiation
VOS DROITS AUX SERVICES EUROPÉENS

Chaque semaine, une nouvelle thématique est à l'honneur au sein des services.

JOUER ET APPRENDRE LES GESTES POUR PROTÉGER NOTRE PLANÈTE !



Rejoins nous le mardi 21 décembre au pimms médiation de Kéréderm !

Après-midi ludique pour les enfants de 6 à 10 ans de 14H30 à 16H30. Au programme : dessins, activités manuelles, quizz, jeu de construction, ...



UNE DIZAINE DE PLACES DISPONIBLES

Sur inscription à l'adresse suivante : contact@pimmsdebrest.org



pimms médiation
VOS DROITS AUX SERVICES EUROPÉENS

Animations réalisées par les "Adultes Relais"

Romain Gloaguen et Séverine Floch sont coordinateurs de médiation sociale recrutés dans le cadre de convention Adultes Relais. Ces conventions sont financées par l'Etat avec pour objectif le développement d'actions sur les quartiers prioritaires de la ville. Le dispositif Adulte Relais se développe autour de la médiation sociale et ses activités. Séverine Floch et Romain Gloaguen sont positionnés sur les Pimms médiation France Services des quartiers de Pontanézen et Kéréderm. Dans le cadre des registres d'activités de la médiation sociale et de ses principes directeurs ils vont « vers » les habitants.

Ils ont animé des temps collectifs et mutualisés dans les quartiers



Romain Gloaguen et Gwennaig Labat au centre social de Kerangoff

Animations scolaires

Séverine Floch et Romain Gloaguen organisent et proposent également des animations scolaires dans les écoles primaires des quartiers prioritaires de la ville de Brest afin de sensibiliser un public jeune à la maîtrise des énergies. Le projet a été élaboré en 2021, les écoles ont été destinataires d'un courrier explicatif et d'une fiche descriptive.



fiche descriptive



Les premières visites, annulées pour cause de Covid en 2021, ont repris dès début 2022.

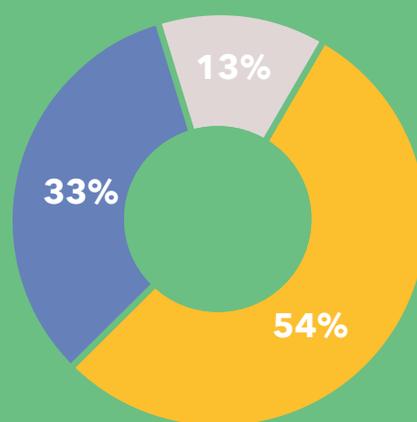
LES PERMANENCES

Défenseur des droits

Nommé par le président de la République pour un mandat de six ans non renouvelable, le Défenseur des droits est chargé de défendre les droits des citoyens non seulement face aux administrations (personne dite ombudsman) mais dispose également de prérogatives particulières en matière de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations, du respect de la déontologie des activités de sécurité. A Vivre la Ville, les trois accueils de médiation accueillent le défenseur des droits dans le cadre de permanences hebdomadaires.

Madame Mériadec Le Meur nous informe qu'elle sera remplacée en 2022 par Jacques Serba.

Madame Mériadec Le Meur assure les permanences aux Pimms des 4 Moulins et au Pimms médiation France Services de Kéréderm et monsieur L'Hostis au Pimms médiation France Services de Pontanézen. Au total, les deux défenseurs des droits ont reçu 318 personnes réparties comme suit sur les accueils :



- Accueil Kéréderm
- Accueil Pontanézen
- Accueil 4 Moulins



Madame Mériadec et Monsieur L'Hostis

Direction Générale des Finances Publiques

La direction Générale des Finances Publiques réalise des permanences physiques ou téléphoniques mensuelles au Pimms médiation de Kéréderm. Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la labellisation Frances Services. Une proximité qui correspond à la volonté de rendre le service au plus près des habitants.



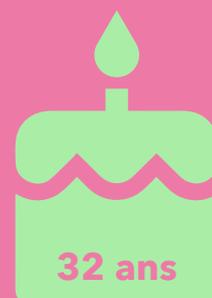
L'ÉQUIPE DE VIVRE LA VILLE

PHYSIONOMIE DE L'ÉQUIPE

Au 31 décembre 2021, l'équipe de Vivre la Ville compte **19 salariés** (18 Equivalent Temps Plein).



17 salariées sont des **femmes**



Moyenne d'âge **32 ans**

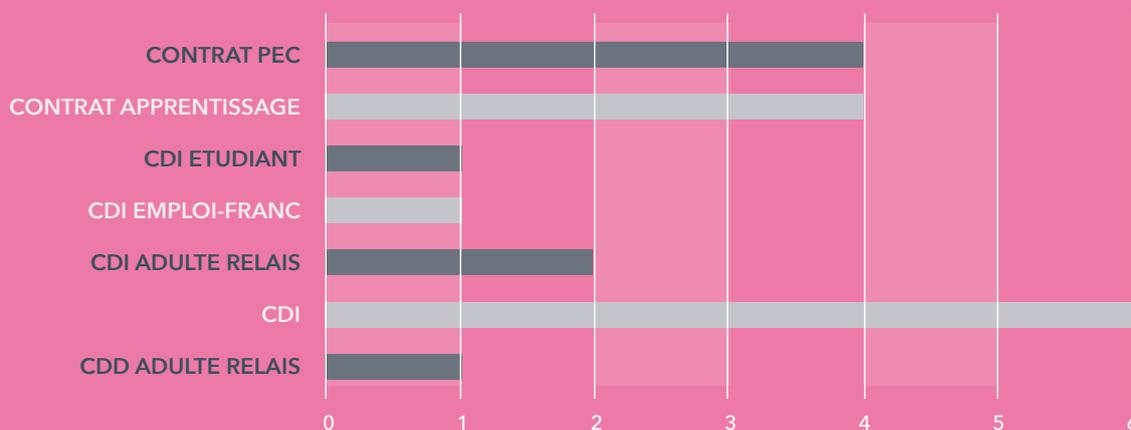
LA TYPOLOGIE DES CONTRATS DE TRAVAIL

53% des salariés sont recrutés sur des contrats à durée indéterminée.

Comme Vivre la Ville s'y est engagée auprès des services de l'Etat lors de son travail de restructuration, le nombre de contrats Parcours Emploi Compétences (PEC) diminue de 50% entre 2020 et 2021. Quatre salariés bénéficient aujourd'hui de ces contrats aidés par l'Etat. Par ailleurs, les actions de la structure sur les quartiers prioritaires et la compétence normée en matière de médiation sociale permettent l'obtention de trois conventions Adulte Relais.



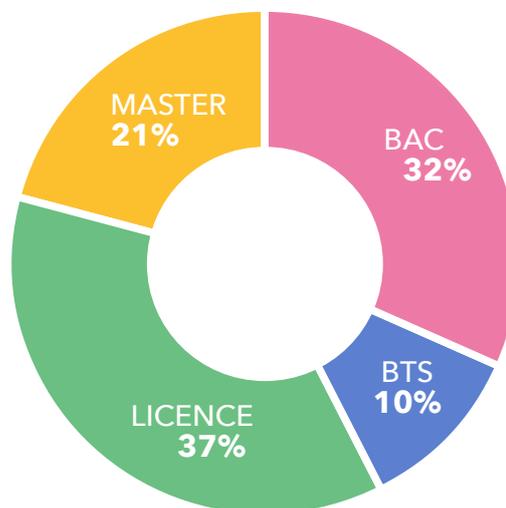
53% CDI



NIVEAU D'ÉTUDES DES SALARIÉS

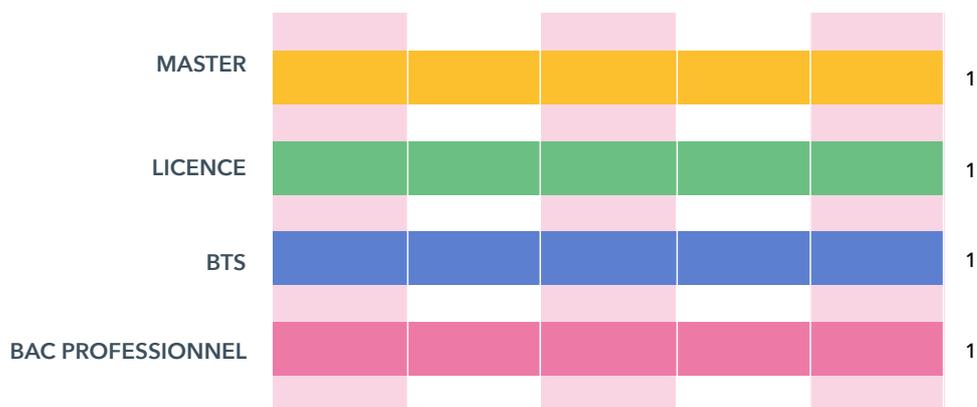
La restructuration de Vivre la Ville, engagée depuis 2018 a abouti, fin 2020, à la création d'une entreprise d'insertion baptisée Solutions Action Médiation. Ce projet d'entreprise d'insertion est le résultat d'une réflexion interne relative à la nécessité de faire correspondre les compétences des médiateurs sociaux des accueils aux attentes des entreprises partenaires Pimms ou des opérateurs France Services et des usagers.

Au sein des accueils, il est davantage question de professionnalisation que d'insertion. La formation et l'accompagnement des médiateurs sociaux s'inscrivent désormais sur du temps long afin qu'ils soient en mesure de répondre aux sollicitations des habitants.



72% des salariés de Vivre la Ville ont un niveau d'études supérieur à Bac + 2.

Zoom sur le niveau scolaire des 4 salariés recrutés dans le cadre de **Contrats Parcours Emploi Compétences** :



FORMATION ET PROFESSIONNALISATION

LES FORMATIONS À VIVRE LA VILLE EN 2021

L'apprentissage comme vecteur de professionnalisation à la Médiation Sociale :

De janvier 2021 à Janvier 2022, six salariés de Vivre la Ville ont suivi la voie de l'apprentissage en tant que Médiateur Social Accès aux Droits et Services au Campus des Métiers de l'IFAC à Brest. Trois d'entre eux occupent des postes sur les accueils Pimms Médiation et les itinérances France Services Brestois et Morlaisiens. Les trois autres mènent des missions au sein de Solutions Action Médiation et ont réalisé des immersions de plusieurs semaines sur les plateformes d'accueil, afin d'expérimenter les entretiens de médiation en bureau de confidentialité.

A raison d'une semaine de cours par mois à l'IFAC, les apprentis ont bénéficié de 476h de formation avec, à la clé, un titre professionnel de niveau Bac valorisant leur savoir-faire et leur pratique en médiation sociale. Vivre la Ville travaille de concert avec le Campus des métiers pour co-construire le parcours pédagogique de cette formation en alternance innovante sur le secteur Finistérien. Outre des médiateurs des Pimms médiation de Brest et Quimper, la

formation accueille des salariés des CDAS de Quimper et Morlaix, de la Maison Pour Tous du Valy Hir et de la Mission Locale de Brest.

Véfa Kerguillec et Typhaine Grall interviennent régulièrement en tant que formatrices sur les volets techniques de médiation sociale, travail en réseau et identification des acteurs socio-économiques du territoire.



La promotion 2021 - 2022 des apprentis MSADS à l'IFAC

Formation sur les préjugés et l'égalité Femmes/Hommes en milieu professionnel

Marine Bruneau d'Egaluce intervient auprès de l'ensemble des salariés et encadrants de Vivre la Ville afin de proposer un atelier de sensibilisation sur les préjugés et l'égalité Femmes/Hommes au travail. Cela a été l'occasion pour les médiateurs d'échanger sur des situations vécues et de découvrir des outils (vidéos, blogs etc.), pour se documenter sur un sujet sensible et au cœur des valeurs prônées par la médiation sociale.



Marine Bruneau d'Egaluce intervient auprès de Vivre la Ville

L'AFEST : Action de Formation en Situation de Travail

Cette année, une nouvelle modalité de formation s'ancre au sein de Vivre la Ville. Deux salariés des plateaux d'accueil ont été accompagnés sur l'Action de Formation en Situation de Travail (AFEST) en lien avec les compétences du titre professionnel Médiateur Accès aux Droits et Services. L'occasion d'expérimenter sur le terrain et de créer des parcours de formations individualisés et personnalisés dans un environnement sécurisé. Au sein des accueils chaque salarié bénéficiant d'une AFEST est accompagné par les formateurs et encadrants sur une soixantaine d'heures. Au programme, accompagnement sur le terrain et temps d'analyse réflexive à l'issue pour prendre conscience des compétences acquises.

Afin de développer ce nouveau format d'apprentissage, Véfa Kerguillec et Typhaine Grall suivent de novembre 2021 à février 2022 un parcours certifiant au sein de CCAMPUS pour l'Accompagnement à l'Action de Formation en Situation de Travail. Cette certification leur permet de créer de l'ingénierie de formation et d'accompagner des encadrants du réseau national des Pimms dans la mise en œuvre de parcours AFEST au profit de leurs salariés.



Formation d'aide à la montée en compétences

Vivre la Ville est soucieuse d'accompagner individuellement les médiateurs dans leur montée en compétences. Aussi, certaines formations ont été mises en place pour répondre à des besoins personnalisés iden-

tifiés lors des entretiens d'accompagnements au projet professionnel telles que des formations Voltaire, Excel, Tutorat ou encore Management.

Insertion Professionnelle : Présentation des métiers de Bibus

Babacar Diouf, chargé de développement RH, a reçu les médiateurs de Vivre la Ville dans les locaux de Bibus afin de leur présenter les différents métiers proposés par l'entreprise. Au-delà des postes en lien avec la conduite des transports en commun, un focus a notamment été réalisé sur le poste d'agent commercial. Chaque an-

née la Conseillère en Insertion Professionnelle et le Service RH de Bibus organisent ce type de rencontre avec les médiateurs pour permettre un temps d'échanges, de questions réponses sur les modalités de recrutements et les attendus des employeurs.



Babacar Diouf accueille les salariés de Vivre la Ville pour une présentation des métiers au sein de Bibus

ACCOMPAGNEMENT À LA PROFESSIONNALISATION POUR 8 SALARIÉS

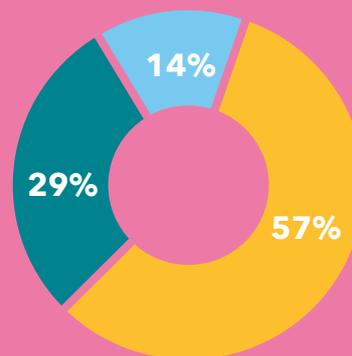
8 sorties en 2021

8 médiateurs sociaux ont quitté Vivre la Ville en 2021. 7 d'entre eux sont bénéficiaires d'un contrat aidé par l'Etat : des Parcours Emploi Compétences (PEC) et un salarié a rebondi à l'issue d'un contrat d'apprentissage.

L'accompagnement des PEC est favorisé par leur engagement et leur motivation à construire l'après Vivre la Ville comme en témoigne le taux de sorties positives de 86%. Ci-dessous la répartition des sorties des PEC :

Les sorties des PEC

- Emploi
- Sortie négative
- Formation certifiante



Type d'emplois et de formations

Les médiateurs positionnés sur des contrats PEC qui quittent Vivre la Ville en 2021 ont signé des contrats de travail dans les domaines suivants :

- 1 salarié est en CDI en tant qu'agent administratif auprès de personnes en situation de handicap
- 1 salariée a été recrutée au sein de l'entreprise d'insertion SAM sur un CDD de plus de 6 mois

S'agissant de formations certifiante, 4 ont suivi une formation de médiateur social accès aux droits et services (MSADS) à l'IFAC.

Une seule salariée a terminé son contrat d'apprentissage en 2021. Elle a obtenu le titre professionnel d'attachée commerciale de niveau bac +2. A l'issue, elle a été recrutée en CDI en tant que conseillère commerciale dans une agence de courtier en assurances.

SAM

SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

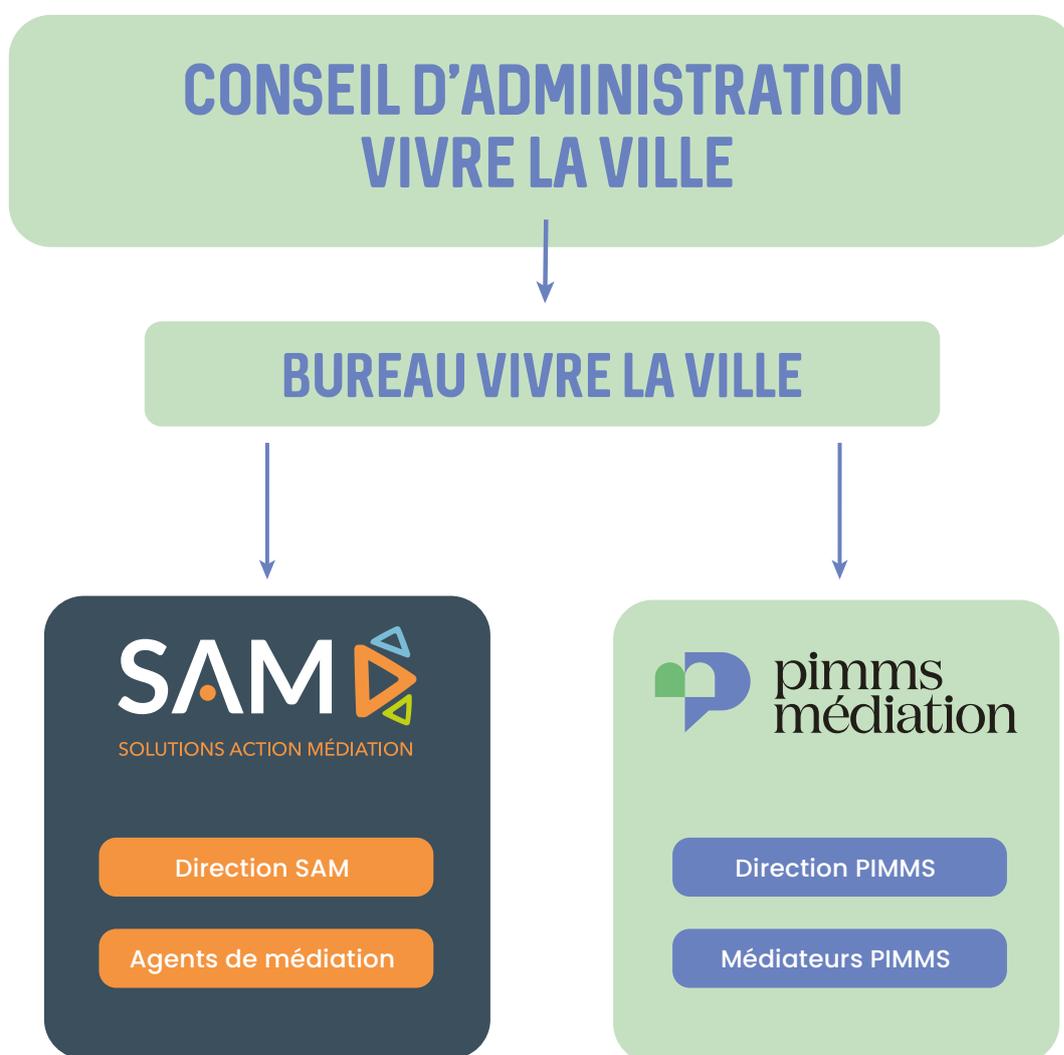
1^{ère} ENTREPRISE
D'INSERTION
SUR UNE ACTIVITÉ
DE MÉDIATION
SOCIALE SUR LE
TERRITOIRE



LES ACTIVITÉS DE SAM

SAM au sein de Vivre la Ville

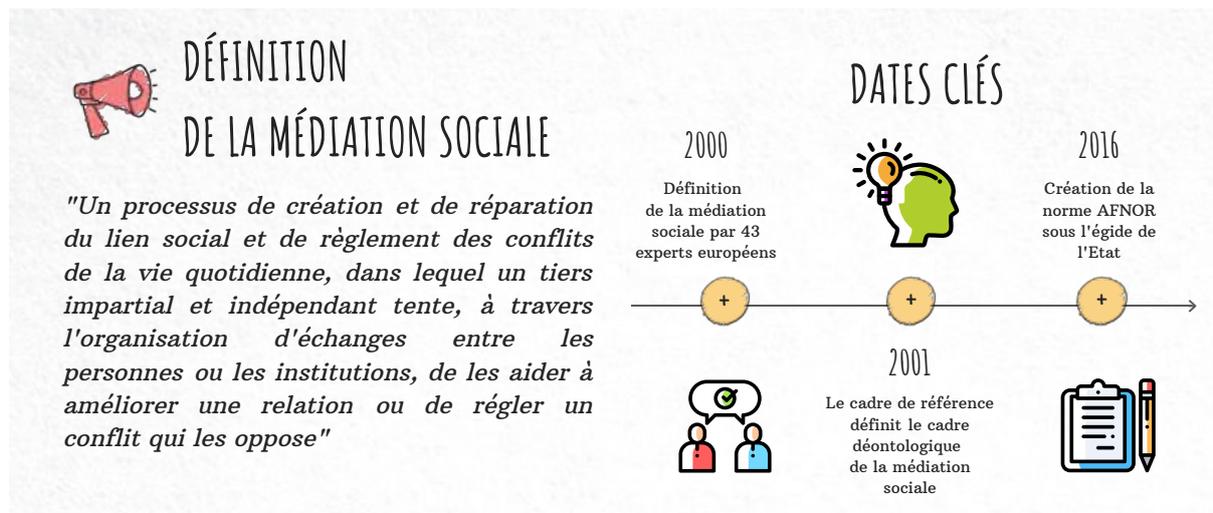
Solutions Actions Médiation est une entreprise d'insertion de médiation sociale détenue à 100% par Vivre la Ville. Sa gouvernance est assurée par le Conseil d'Administration de Vivre la Ville en tant que personne morale.



Les registres d'activité de la médiation sociale

La médiation sociale est très souvent, et à juste titre, associée à de la gestion des conflits. La médiation sociale s'inscrit dans un champ d'activité qui va au-delà de la prévention des relations conflictuelles.

Par définition, la médiation sociale est un processus de réparation ou de création du lien social dans lequel le médiateur intervient de manière neutre et impartiale entre deux parties. Ci-dessous la définition de la médiation sociale :



Les activités de SAM s'ancrent dans le déploiement de missions en relation avec les registres d'activités de la médiation sociale. Ci-dessous, le détail des 8 registres d'interventions de la médiation sociale :

- 1- Assurer une présence active de proximité
- 2- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- 3- Informer, sensibiliser et/ou former
- 4- Participer à une veille sociale territoriale
- 5- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- 6- Mettre en relation avec un partenaire
- 7- Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions
- 8- Favoriser les projets collectifs, support de médiation et facteur de lien social



En 2021, nos partenaires ont fait appel au savoir-faire des médiateurs sociaux pour déployer des actions physiques ou téléphoniques.

Le médiateur social est un facilitateur, un passeur d'informations entre des partenaires et leurs clients ou leurs usagers. Présents sur le terrain ou au téléphone, ils sont des relais sur le territoire. Ils rappellent les règles et accompagnent leur compréhension.

La veille active et la présence des médiateurs sociaux permettent d'anticiper les potentielles situations conflictuelles. Formés aux techniques de communication verbales et non verbales, les mé-

diateurs maîtrisent la veille active de proximité, une faculté qui leur permet de décoder les signes annonciateurs d'un désaccord et d'intervenir en amont. Ce n'est pas le hasard si, il y a près de 25 ans, les médiateurs s'appelaient des « agents d'ambiance ».

Le médiateur social travaille en lien avec les professionnels socio-économiques ce qui lui permet de participer et de co-construire des projets de territoire.

Les partenaires de Solutions Action Médiation

Les partenaires de Vivre la Ville sont, aujourd'hui, majoritairement des entreprises ou des institutions qui ont basculé leurs demandes de médiation sociale de Vivre la Ville vers Solutions Action Médiation. En 2021, nos partenaires ont fait appel au savoir-faire des médiateurs sociaux pour déployer des actions physiques ou téléphoniques.



bibus (RD Brest), sollicite SAM pour des actions de médiation dans les transports en commun. Les missions sont réalisées dans les bus, le tramway et le téléphérique. Des actions pédagogiques sont menées auprès d'un public scolaire afin de favoriser les bonnes pratiques. A certaines périodes de l'année, les médiateurs sont présents à la boutique afin de réguler le flux de clients et transmettre des informations. Une convention pluriannuelle est signée avec RD Brest pour 17 400 heures de médiation.



Avec notre partenaire Brest'Aim nous avons l'opportunité de poursuivre les actions engagées depuis des années à la Marina du Château et sur les parkings d'Océanopolis et nous avons également été sollicités pour de nouvelles missions à l'Arena, à Brest Expo et au Rinkla Stadium : gestion de flux, invitation à présenter le Pass Sanitaire pour accéder aux sites, appui à la réalisation d'enquêtes de satisfaction...



Les médiateurs interviennent en gare de Brest afin d'accompagner les voyageurs dans l'utilisation des bornes d'achat de titres de transports. Ce service permet de fluidifier le nombre de personnes en attente aux guichets. Une action de sensibilisation a également été menée au passage à niveau du Relecq Kerhuon afin de sensibiliser aux bons usages.



Dans le cadre du plan Alcool, la ville de Brest a souhaité associer les médiateurs de SAM à la démarche. Ils dispensent des informations et distribuent de l'eau du robinet sur l'espace public à des heures de forte affluence festive. Les médiateurs vérifient les Passes Sanitaires pour accéder au marché de Noël.

Bon bol d'air pour les médiateurs qui ont informé et orienté les visiteurs lors d'une compétition de Body Surf au Minou.



Le Centre hospitalier universitaire est un nouveau partenaire qui fait appel à SAM à partir de juillet pour renforcer l'accueil et gérer le flux de personnes aux centres de vaccinations et répondre aux interrogations.

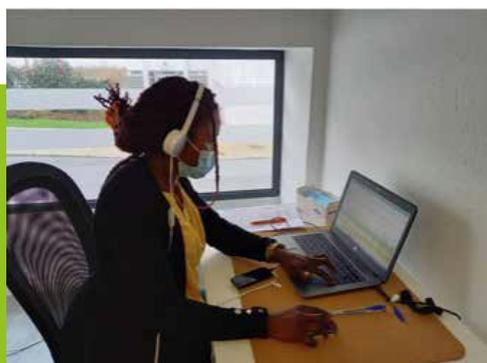




Les médiateurs de Vivre la Ville interviennent en milieu scolaire pour présenter le petit cycle de l'eau et sensibiliser à la préservation de la ressource en eau. 33 classes ont accueilli ces visites ce qui correspond à 818 élèves. Les visites de la station d'épuration, menées depuis plusieurs années, n'ont pu être réalisées en période de pandémie. Les médiateurs co-accompagnent également, une fois par an, les élèves au sein de l'entreprise durant les stages de troisièmes. Ces actions pour Eau du Ponant s'inscrivent dans la durée dans le cadre d'une convention pluriannuelle.



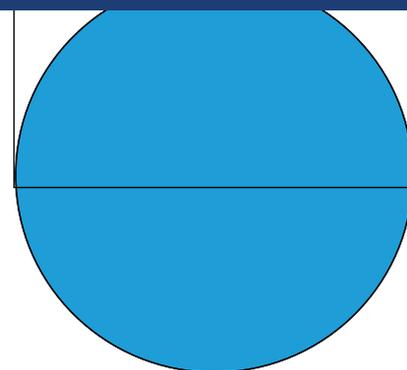
La médiation sociale se pratique également au téléphone. Le médiateur fait le lien entre des usagers et Enedis afin de transmettre des informations techniques ou de solidarité. La communication rassurante et impartiale du médiateur est un gage de qualité relationnelle qui porte ses fruits.

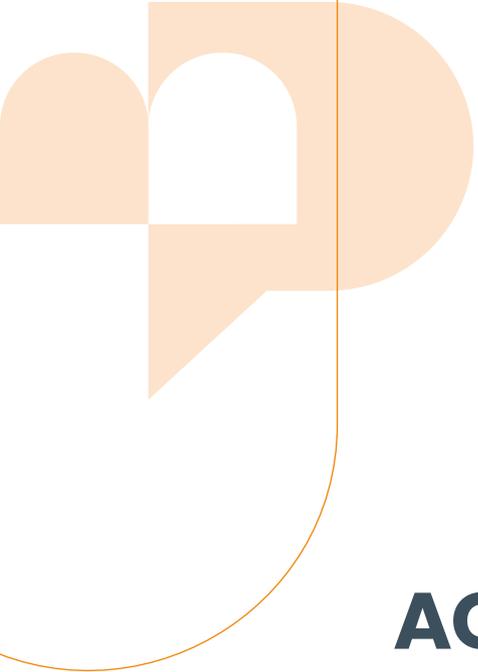


En période de pandémie la CPAM, sollicite les médiateurs pour informer sur les conditions sanitaires, les gestes barrières et réguler le flux.



La compagnie maritime Penn Ar Bed du groupe Keolis, sollicite les médiateurs pour rappeler les règles sanitaires aux voyageurs. Une mission qui se déroule à quai mais également à bord des navettes qui relient les îles Molène et Ouessant.





L'ÉQUIPE DE SOLUTIONS ACTIONS MÉDIATION

Un effectif à la hausse

L'année 2021 a vu les activités de SAM se développer considérablement, ce qui a permis d'agrandir l'équipe.

Au 31 décembre, l'effectif compte 25 salariés dont 4 personnes de Vivre la Ville à disposition pour assurer des fonctions support et d'encadrement :

- ▶ Véfa Kerguillec en tant que Directrice
- ▶ Camille Bougeard en tant que Responsable d'activité
- ▶ Gaëlle Trunet en tant que Responsable administrative et chargée de projet
- ▶ Typhaine Grall en tant que Responsable Insertion et Formation

L'encadrement des salariés revêt une dimension primordiale au sein d'une entreprise d'insertion. Aussi, l'équipe des coordinateurs d'activité de médiation s'est renforcée en accueillant deux nouveaux encadrants en plus d'Aloïs Spruytte présent depuis le démarrage de SAM :

- ▶ Julian Bourdelles qui intègre l'équipe fort d'une solide expérience d'encadrement acquise au sein du Pimms médiation de Quimper
- ▶ Mathieu Roquinarc'h, après 2 années au sein de Vivre la Ville en tant que médiateur social, il occupe désormais un poste de coordinateur tout en poursuivant la formation Médiateur Social Accès Aux Droits et Services en contrat d'apprentissage.

A la fin de l'année, afin de pérenniser et de consolider l'encadrement des médiateurs sociaux, tous les coordinateurs ont été engagés en contrat à durée indéterminée.

PHYSIONOMIE DE SAM

au 18/11/2021



DIRECTRICE GÉNÉRALE
VÉFA KERGUILLEC



PRÉSIDENT
PAUL GARDEY DE SOOS



**RESPONSABLE ADMINISTRATIVE
ET CHARGÉE DE PROJET**
GAËLLE TRUNET



**RESPONSABLE
FORMATION & INSERTION**
TYPHAINE GRALL



**RESPONSABLE D'ACTIVITÉS
DE MÉDIATION SOCIALE**
CAMILLE BOUGEARD



**APPRENTIE SUPPORT
À L'ACTION MANAGÉRIALE**
NINA LAGADEC



**COORDINATEUR D'ACTIVITÉS
DE MÉDIATION SOCIALE**
MATHIEU ROQUINARC'H



**COORDINATRICE D'ACTIVITÉS
DE MÉDIATION SOCIALE**
JULIAN BOURDELLES

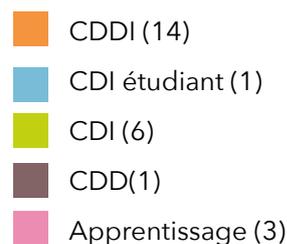
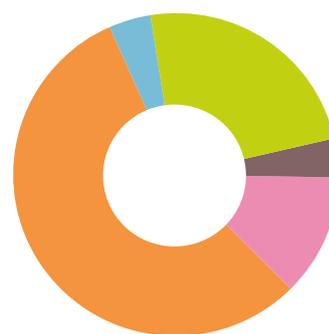


**COORDINATEUR D'ACTIVITÉS
DE MÉDIATION SOCIALE**
ALOÏS SPRUYTTE

ÉQUIPES DE MÉDIATION SOCIALE

La typologie des Contrats de travail

- ▶ **14 médiateurs en CDDI**
(contrat à durée déterminée d'insertion)
 - ▶ **3 médiateurs Contrats d'apprentissage** sur le titre professionnel Médiateur Social Accès aux Droits et Services suivi au Campus des Métiers à l'IFAC
 - ▶ **1 médiateur CDD**
 - ▶ **1 CDI étudiant**
 - ▶ **6 CDI** (encadrements et fonctions support)
- Les différents contrats à durée indéterminée représentent **28%** de l'effectif.
- Les contrats d'insertion représentent **56 %** de l'effectif.



Profil des salariés de Solutions Action Médiation

La Moyenne d'âge est de **32,5 ans**

Répartition Femme/Homme :

En 2021, l'équipe est constituée de **15 femmes** (60%) et de **10 hommes** (40%).

L'entreprise d'insertion accueille en priorité des salariés en contrats à durée déterminée d'insertion.

Pour être éligible à ce type de contrat, un diagnostic doit être réalisé par les prescripteurs tels que Pôle Emploi, la Mission Locale, le Cap Emploi, le Défi Emploi ou encore les organismes de formations accompagnant des demandeurs d'emploi. Aussi, le contrat d'insertion est proposé à des personnes éloignées de l'emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

Les fragilités sociales et freins périphériques à l'entrée du contrat sont particulièrement notables au sein de SAM.

Cette année, **20%** des membres de l'équipe (5 salariés) résident dans un quartier prioritaire de la ville. **12%** sont bénéficiaires d'une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé ou d'une invalidité. **20%** des salariés étaient également bénéficiaires des minima sociaux (Revenu de Solidarité Active, Allocation aux Adultes Handicapés ...).

Les médiateurs sociaux sont recrutés sur un premier contrat de 4 mois, renouvelable dans la limite des 24 mois. Ils démarrent toujours sur un temps partiel de 28h évolutif vers 35h pour certains quand les occasions se présentent en terme de besoin en activité mais avant tout quand la situation de la personne permet de manière favorable le maintien d'un temps plein.

L'accompagnement socio-professionnel au sein de Solutions Action Médiation

Au 31 décembre, 14 salariés en contrat d'insertion sont engagés en contrat à Durée d'insertion.

L'année 2021 a été l'occasion d'expérimenter un nouvel outil de recrutement et d'accompagnement des salariés via la mise en place par l'Etat de la Plateforme Inclusion.



Référencée sur cette dernière en tant qu'employeur solidaire, Solutions Action Médiation a pour challenge cette année de communiquer auprès du plus grand nombre pour promouvoir les missions de SAM auprès d'un panel plus large de prescripteurs/orienteurs et de demandeurs d'emploi. Au-delà des présentations réalisées auprès des partenaires historiques tels que le Pôle Emploi, la Mission Locale et le Cap Emploi, cette année Typhaine Grall, responsable Insertion et Formation, est intervenue auprès de nouveaux interlocuteurs.

Malgré un contexte sanitaire ne permettant pas de multiplier les rencontres physiques de grande ampleur, elle a notamment présenté Solutions Action Médiation et la fiche de poste des médiateurs lors de réunions en visioconférences entre conseillers d'insertion professionnels de l'IAE, auprès de conseillers du Défi Emploi ou encore auprès de référents des centres de formations comme le CLPS et le GRETA. L'objectif pour les professionnels de l'accompagnement des demandeurs d'emploi ? Mieux appréhender les conditions d'exercice du métier de médiateur social et comprendre les

prérequis nécessaires à l'intégration sur les postes proposés afin d'orienter des profils en adéquation avec les attendus. En fin d'année, des visites au sein des locaux de Solutions Action Médiation ont notamment été organisées afin de proposer aux prescripteurs de rencontrer les médiateurs déjà en poste.

L'enjeu pour Solutions Action Médiation, via la plateforme inclusion, est de faire connaître cette nouvelle offre de services proposée sur le territoire brestois dans le champ de l'Insertion par l'Activité Economique. Cela permet de faciliter l'identification de profil dans le cadre des recrutements qui ont eu lieu tout au long de l'année.



Visite locaux par la Mission Locale et Défi Emploi

Ventilation des orientations des contrats 14 salariés en CDDI :

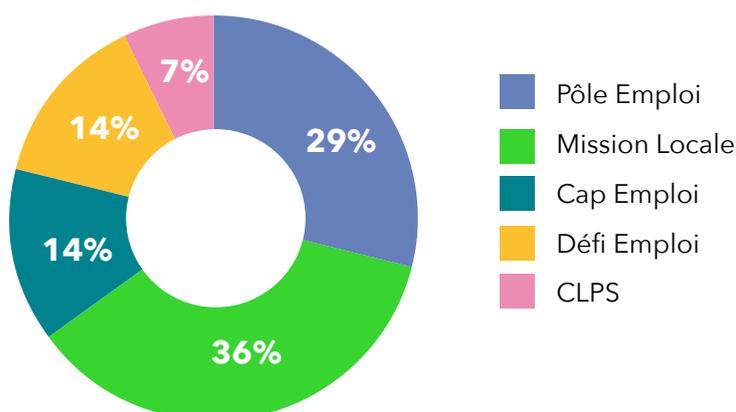
► **4** demandeurs d'emploi
via le Pôle Emploi

► **2** demandeurs d'emploi
via le Défi Emploi

► **5** demandeurs d'emploi
via la Mission Locale

► **1** demandeur d'emploi
via la centre de formation CLPS

Ventilation des prescriptions des contrats CDDI



En tout **29** personnes
ont été engagés ou ont poursuivi
sur un CDDI sur l'année 2021.

15 personnes ont terminé leur contrat.
Le taux de sortie positive est de **60%**

La suite des parcours après CDDI :

► **5** sont sortis sur Emploi

► **4** sont sortis sur Formation

► **3** sont demandeurs d'emploi

► **3** sont sortis sur d'autres catégories
(arrêt maladie, titre de séjour non renouvelé etc.)

Que deviennent les salariés de SAM ?

- Une salariée a repris ses études en 2^e année de fac de Médecine
- Un salarié a été recruté en contrat adulte relais en tant que médiateur dans le domaine de l'insertion au sein de la Mission Locale de Brest
- Un salarié est animateur périscolaire et prépare un BPJEPS animation
- Une salariée est commerciale en gare au sein de la SNCF
- Un salarié est employé libre-service en grande surface
- Un salarié est conducteur de ligne
- Deux salariés ont passé la formation de conducteur interurbain de voyageurs et sont désormais employés chez Transdev et RATP Dev

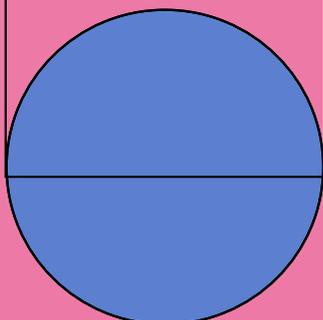
SAM



SOLUTIONS ACTION MÉDIATION

📍 6 rue Glasgow
29200 Brest

✉️ contact@solutionsactionmediation.org



📍 31 rue Saint-Jacques
29200 Brest

✉️ contact@pimmsdebrest.org

☎️ 02 98 41 00 66

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
médiation

VIVRE LA VILLE
BREST

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS