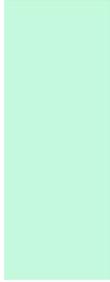
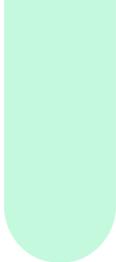


Rapport D'activité 2022

SOMMAIRE

- 
- 1 Rapport moral de la présidente p.1
 - 2 Un tiers lieu d'inclusion numérique & de méditation sociale p.4
 - 3 Le bilan social p.6
 - 4 Médiation sociale & numérique p.7
 - 5 Médiation en espace public p.13
 - 6 Médiation sociale énergie p.14
 - 7 Médiation numérique p.15
 - 8 Démarche qualité p.16
- 

Rapport moral de la présidente



Mesdames, Messieurs, Cher(e)s
partenaires, adhérent(e)s et salarié(e)s,

Je vous remercie de votre présence
aujourd'hui, de votre soutien et de votre
implication dans le PIMMS Médiation
Portes de Provence, une association qui
nous tient particulièrement à cœur à
tous dans sa dimension humaine et
territoriale.

Le Pimms médiation met en relation des
entreprises et un écosystème. C'est le
territoire qui constitue le dénominateur
commun de notre investissement, pour
les entreprises que nous représentons



Jeanine DOPPEL
Directrice Territoriale Drôme Ardèche, ENEDIS

(Enedis, EDF, VEOLIA EAU, SNCF, MONTELIBUS, La Poste) mais aussi pour les services et administrations publiques associées (Pôle Emploi, Mission Locale, CAF, MSA, CARSAT, CPAM ...) ainsi que pour les élus représentants la population locale (Donzère et Communauté de Communes Drôme Sud Provence et communes partenaires ROUSSAS, VINSOBRES, GRIGNAN).

Le Pimms Médiation Portes-de-Provence est installé dans le paysage drômois depuis presque 13 ans, c'est devenu une réalité pour nombre de nos concitoyens. En 2022, son rayonnement s'est étendu en Nord Drôme.

Le Pimms Médiation Portes-de-Provence fait partie du réseau des 100 sites Pimms Médiation animés par le Réseau National Pimms Médiation. Ce dernier joue un rôle fédérateur de franchiseur, en engageant les Pimms dans une dynamique de professionnalisation avec la certification AFNOR, la définition d'un projet stratégique ambitieux, la mise en œuvre d'un plan d'action pour gagner en notoriété.

L'année 2022 représente une étape essentielle parce que :

Nous avons expérimenté un troisième Pimms Mobile en collaboration avec Valence Romans Agglo et la Préfecture de la Drôme, ce qui s'est traduit par une escale rurale à Crépol et des escales dans les QPV de la ville de Valence.

Le chantier de rénovation du 1^{er} étage de la gare s'est terminé et nous avons pu emménager dans nos nouveaux locaux dès octobre 2022. Inauguration à venir en octobre 2023 avec SNCF-Gares & Connexion et le Département de la Drôme.

Nous avons confirmé la certification AFNOR qui garantit le professionnalisme et la continuité de nos pratiques.

Enfin, nous avons participé à un grand chantier national de reconnaissance du métier de Médiateur sous la houlette du député Patrick Vignal.

Perspectives pour 2023 - 2024

Dans un contexte de mutation des politiques publiques, notamment via la transition numérique des services et la politique de plein emploi, nous avons l'ambition d'élaborer un modèle économique qui nous permettra de stabiliser notre association dans ses ambitions de pérennisation et de développement.

Sur la période 2023-2024, nous continuerons à déployer notre plan stratégique dont les axes principaux sont :

Confirmation de notre certification AFNOR et adaptation de nos statuts,

Engagement de la démarche de reconnaissance d'intérêt général,

Extension du concept d'itinérance Pimms Médiation à d'autres territoires et notamment le Nord Drôme,

Concrétisation d'implantation du Pimms sur le Nord Drôme avec de nouveaux partenaires,

Valorisation du parcours d'employabilité du Pimms Médiation auprès des acteurs économiques du territoire.

Acteur reconnu et reconnaissable de la médiation sociale et de l'économie sociale et solidaire sur le territoire, le PIMMS et ses entreprises de mission fondatrices ont à cœur de développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale numérique avec toutes les parties prenantes concernées dans les territoires.

Merci à vous, merci de votre soutien pour nos projets à venir.



11 janvier, participation à l'audition parlementaire par **Patrick Vignal** député de l'hérault, en présence de Jean-François Vaquieri secrétaire général Enedis et président du réseau national des Pimms et Benoît Bourrat directeur général.



25 aout, séminaire d'été

Des partenaires & des labels

Label :

Un label est un élément d'identification qui différencie une entreprise, un produit ou bien un service d'un autre : l'existence d'un label vient garantir certains aspects d'un produit ou service. La plupart du temps il prend la forme d'un logo ou d'une étiquette apposée sur le produit ou bien sur le site de l'entreprise.

Partenaire :

En économie, un partenaire est une personne, un groupe, une collectivité, un organisme ou une entité avec laquelle on s'allie pour réaliser une action commune dans une affaire, une entreprise, une négociation ou un projet. (*Encyclopédie*)



Un tiers lieu d'inclusion numérique & de médiation sociale

Notre métier,

Médiation sociale numérique
Médiation numérique

Nos missions,

L'inclusion sociale & numérique
Relier les usagers aux services essentiels

Nos activités,

Accueil du flux tout public : orientation, médiation Pimms & France Services, billetterie TER-SNCF, permanences partenaires

Animation du Point Justice : organisation des rendez-vous huissier & conciliateur de justice.

Animation d'ateliers thématiques : numérique, écogestes & mobilité

Organisation de présence sur mesure, hors les murs : escale classique & à la demande, escale entreprise & partenaire et ateliers thématiques.

La Traverse par Pimms médiation,

Aménager en complément des espaces réhabilités en 2011 en gare de Donzère, un plateau de travail partagé permettant de mixer un espace de travail collaboratif et des espaces de travail privatifs (salles de formation, de réunion, bureau individuel...) et un espace de détente pour faciliter les échanges et les interconnexions, tel était l'enjeu du projet du Pimms lauréat des AMI tiers-lieu d'inclusion numérique du CD 26 et Place de la Gare pour SNCF Gares&connexions en 2019. Investis le 06 septembre, les locaux rénovés et augmentés offrent une capacité d'accueil de 19 personnes à l'étage. Organisé 5S et fluid-working, l'étage est aménagé d'un grand espace de « co-working », d'une salle de réunion, de trois bureaux fermés et d'un coin lounge. Chaque espace porte le nom du métier d'un partenaire : les transporteurs, les soliers, les téléopérateurs, les fontainiers et les électriciens et enfin les médiateurs sociaux.

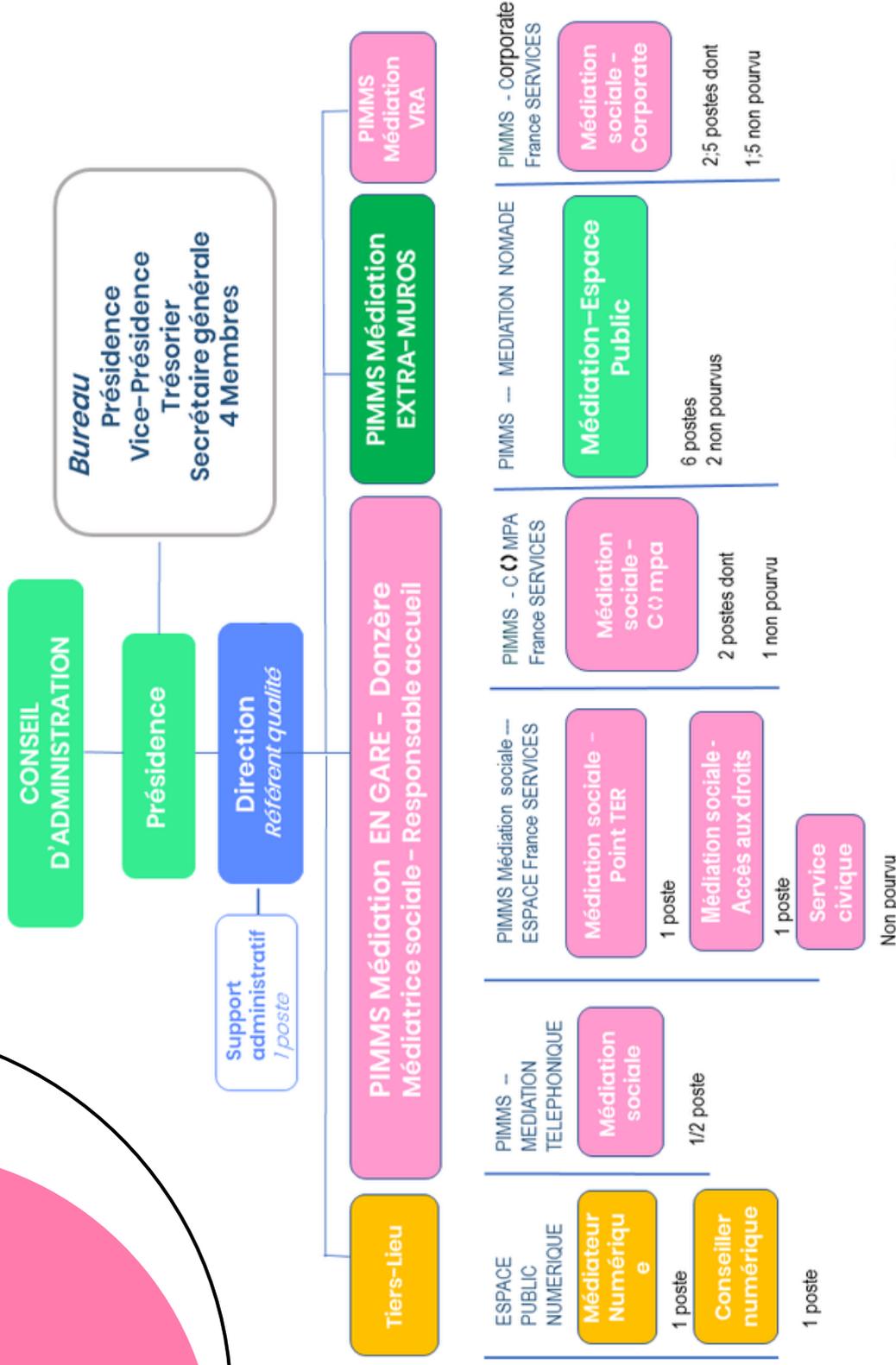
« La traverse » comme élément essentiel de chemin de fer, d'architecture et invitation à emprunter un chemin singulier, est le terme plébiscité pour désigner cet espace carrefour des différentes activités du pimms.

Chiffres clefs :

En 2022, la Traverse accueille déjà un entrepreneur, coach sportif, qui coordonne et forme ses équipes en utilisant les ressources du lieu. **Plus de 70 heures** d'utilisation ont été souscrites de septembre à décembre 2022, par différents professionnels. Par le seul jeu du bouche à oreille, plus d'une dizaine de demandes de renseignements sont enregistrées à la réintégration des lieux.



Organigramme



L'équipe Pimms médiation

Le bilan social

L'effectif salarié : 31/12/22

- 6** Contrats à durée indéterminée, (CDI)
- 1** Contrat professionnel,
- 2** Contrats d'apprentissage,
- 2** Contrats à durée déterminée, (CDD)

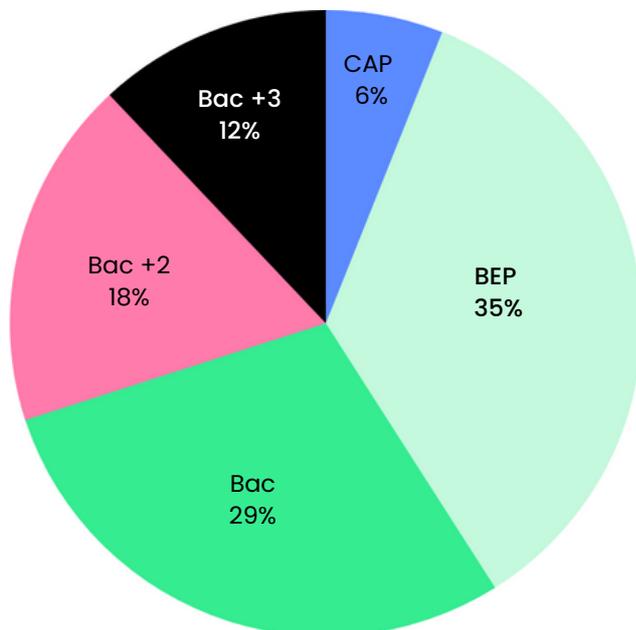
11 Salariés

6.09 ETP dont 1 support administratif

- 1** Conseiller numérique,
- 1** Médiateur numérique,
- 4** Médiateurs sociaux numériques,
- 4** Médiateurs en espace public,
- 1** Support administratif.



Niveau d'étude des médiateurs :



Formations :

866h De formation

- 4** médiateurs en VAE sur le titre professionnel de médiateur social (AFPA)

Sorties :

- 8** Fin de contrat dont
 - 1** Rupture anticipée
- 5** CDI
- 1** Contrat de professionnalisation
- 1** Formation

Médiation sociale et numérique

Le label France services

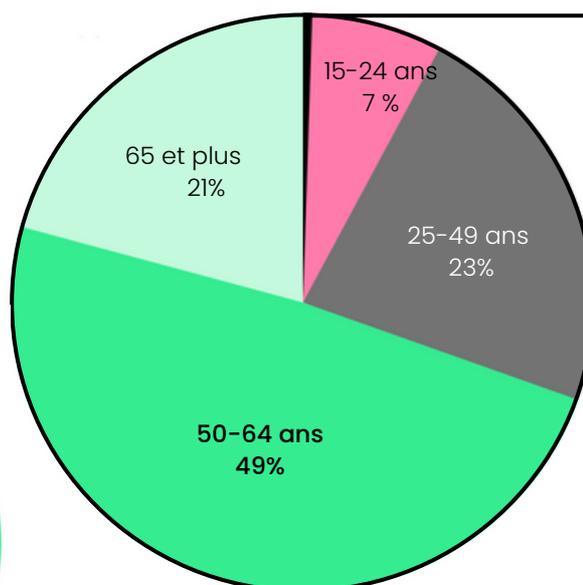
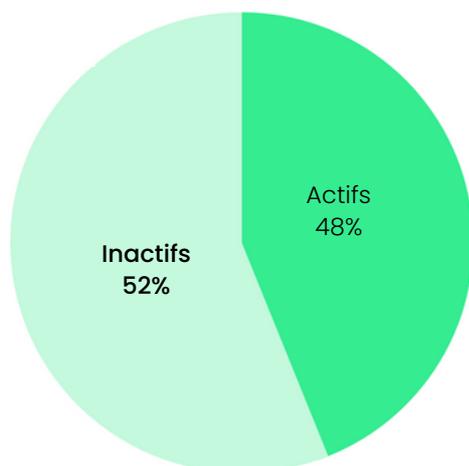
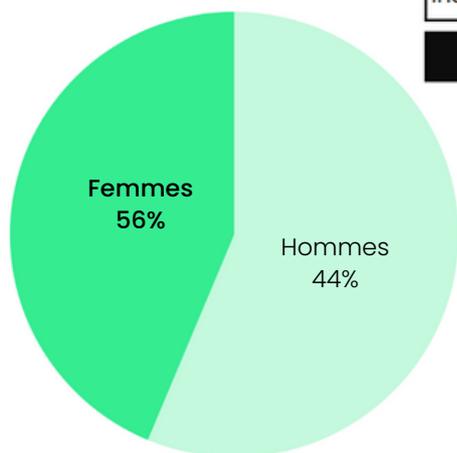


La mise en place du réseau France services relève de la volonté de l'Etat de rapprocher le service public des usagers. Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique. L'objectif est de rendre accessible une offre élargie de services au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Pimms médiation Portes-de-Provence a 3 labels France services.

Données d'activités des trois labels France Services :

	SUD		NORD	Total
	Gare de Donzère	Pimms mobile	Pimms mobile	
Femmes	2358	447	91	2896
Hommes	1761	416	70	2247
- de 18 ans	24	2	0	26
15-24 ans	365	4	6	375
25-49 ans	1017	102	48	1167
50-64 ans	1954	478	59	2491
65 ans et +	740	305	47	1092
Actifs	1948	447	81	2476
Inactifs	2632	448	80	3160
Total	4119	863	161	5143

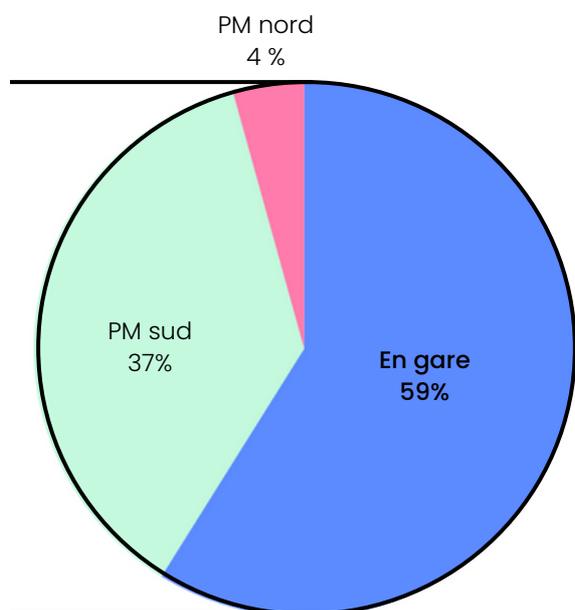


Les motifs d'accueil :

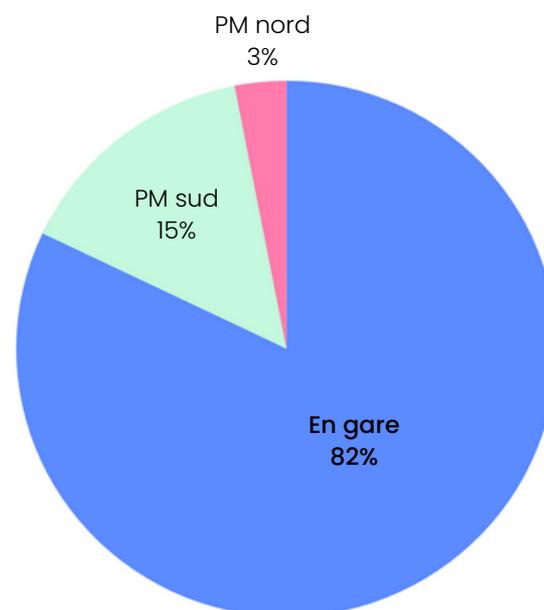
	SUD		NORD	Total
	En gare	Pimms mobile	Pimms mobile	
Min. de l'intérieur	659	262	46	967
Min. de la Justice	94	66	28	188
DGFIP	171	152	19	342
La Poste	13	72	3	88
CARSAT	616	322	32	970
CAF	287	166	35	488
CPAM	148	138	20	306
MSA	30	80	16	126
Pôle emploi	118	81	16	215
Total	2136	1339	215	3690

	SUD		NORD	Total
	En gare	Pimms mobile	Pimms mobile	
EDF	43	93	27	163
ENEDIS	16	59	16	91
VEOLIA	13	64	22	99
SNCF	473	69	19	561
Malakoff-Humanis	61	0	4	65
Montélibus	8	x	x	8
Mobilité 07/26	174	x	x	174
Mission locale	9	x	x	9
Pimms services & supports	1275	81	77	1356
Total	2072	366	165	2526

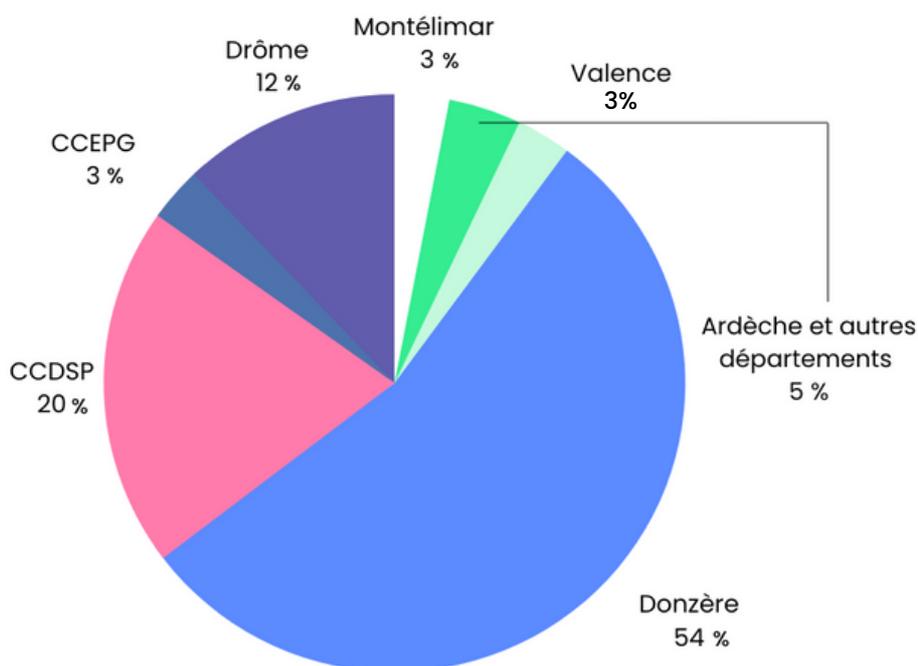
Les motifs France Services :



Les motifs Pimms médiation :

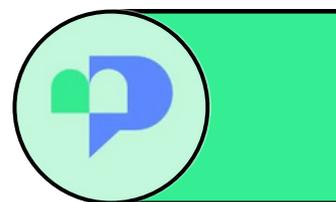


Répartition des usagers par secteur d'origine :



Amplitude horaire :

Lundi
08h00 - 12h30
13h30 - 16h30
Mardi Mercredi Vendredi
08h00 - 12h30
Jeudi
08h00 - 12h30
17h00-18h15
Du lundi au vendredi
Les escales des
Pimms mobiles



Le Label Point Justice

Le point-justice joue un rôle d'accompagnement face aux besoins judiciaires de proximité en assurant une présence auprès de la population.

Chiffres clefs :

- 31** sollicitations pour un RDV
- 32%** des demandes ont abouti à un RDV
- 2** RDV en moyenne par personne
- 26h** de face à face

Les thèmes abordés :

- Litiges voisinages
- Litiges propriétaires / locataires
- Expulsion droit locatif



Evoluer dans une communauté d'acteurs



Octobre,
Echange de pratiques avec
l'animatrice France Services
de la Communauté de
Communes De Val de
Drôme (CCDV)



13 juillet,
Tour des France Services,
visite de
Mme Corinne Quebre,
Sous préfète de Die
Mme Marie Fernandez,
Maire de Donzère
Mme Héléne Mouly,
Maire des Granges Gontardes



24 novembre,
Représentation du Pimms
médiation au forum des
acteurs de la santé et du
social à l'initiative des CMS

Médiation sociale & numérique

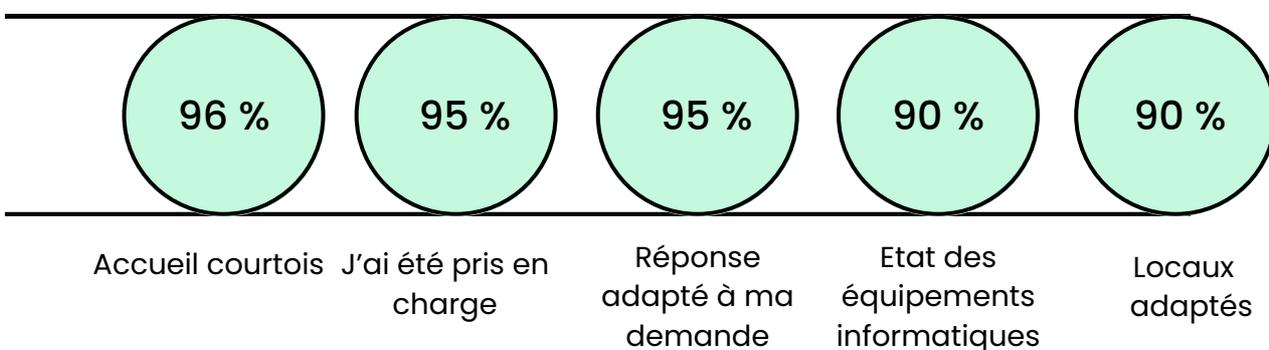
La satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction 2021-2022 auprès de 1 269 usagers, dans le cadre de la démarche qualité NF 60-600 Médiation sociale.

Vue d'ensemble :

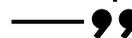
96.3% des usagers sont satisfaits

L'avis des usagers :



Commentaire de Mme HENRICH, Chargée de mission et développement des territoires, préfecture de la Drôme :

En 2021, 500 bornes destinées à recueillir le niveau de satisfaction des usagers en France Services, ont été installées. En Drôme, 5 bornes ont été installées dans les Espaces France services de DIE, SAILLANS , TAIN L'HERMITAGE, DONZERE et St JEAN EN ROYANS. Le taux de satisfaction des usagers accueillis dans les France Services de la Drôme est très bon, et supérieur à la moyenne nationale.



Médiation sociale & numérique

Le label France services - Territoire Drôme sud



Depuis 2016, la volonté des partenaires entreprises Pimms médiation a été d'apporter le service au plus près du besoin. De la conception d'aménagement d'utilitaires en bureaux voyageurs, à l'ingénierie de service complexe de l'itinérance en mobilité, est né un savoir-faire que le Pimms décline en service de proximité pour les habitants des territoires ou de façon privative pour les partenaires ou les entreprises du territoire. Ces escales sont organisées en étroite collaboration avec les acteurs : mairies & services ressource humaine.

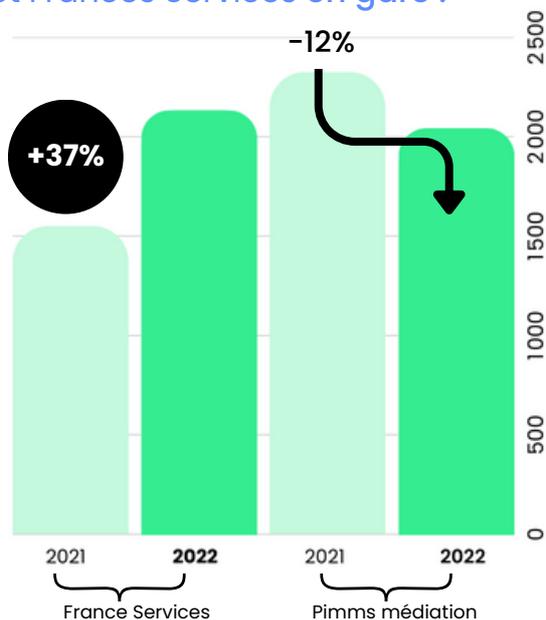
Les motifs Pimms médiation et Frances Services en gare et au Pimms mobile :

	En gare	Pimms mobile	Total		En gare	Pimms mobile	Total
Min. de l'intérieur	659	262	921	EDF	43	93	136
Min. de la Justice	94	66	160	ENEDIS	16	59	75
DGFIP	171	152	323	VEOLIA	13	64	77
La Poste	13	72	85	SNCF	473	69	542
CARSAT	616	322	938	Malakoff-Humanis	61	0	61
Caf	287	166	453	Montélibus	8	x	8
CPAM	148	138	286	mobilité 07/26	174	x	174
MSA	30	80	110	Mission locale	9	x	9
Pôle emploi	118	81	199	Pimms services & supports	1275	81	1356
Total	2136	1339	3475	Total	2072	366	2438
Total 2021	1548	793	2341	Total 2021	2323	864	3187

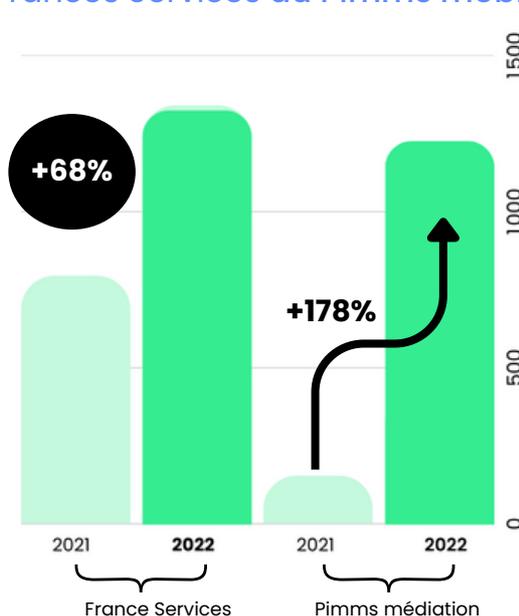
Fait marquant :

Le programme d'escales a été aménagé au 1^{er} mars, l'escale de St Paul Trois-châteaux a été arrêtée en raison de l'ouverture d'un espace France Services au pôle social.

Evolution des motifs Pimms médiation et Frances Services en gare :



Evolution des motifs Pimms médiation et Frances Services au Pimms mobile :



Médiation sociale & numérique

Le label France services – Territoire Drôme nord



161

Passages

380

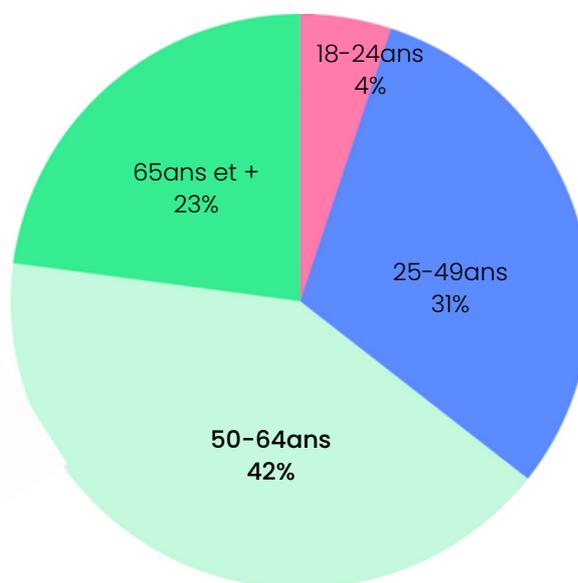
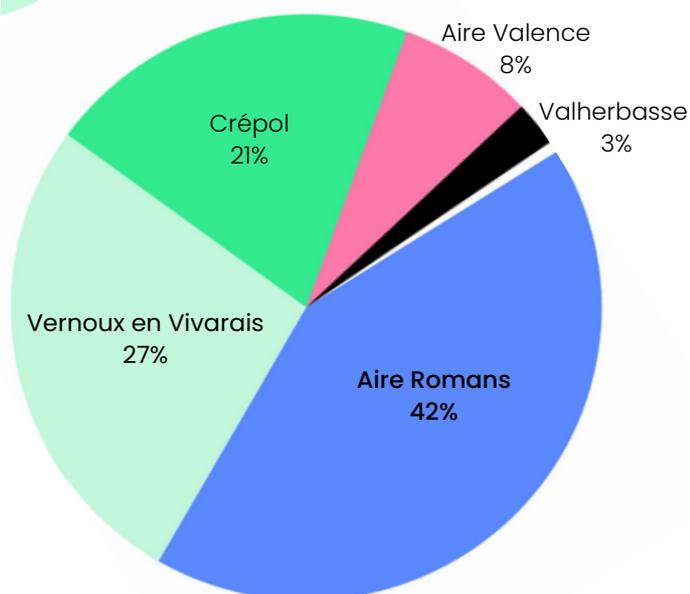
Motifs traités

Depuis 2019, la volonté des partenaires entreprises Pimms médiation a été de proposer le service au territoire du nord du département de la Drôme. Bien identifié pour l'expérience d'ingénierie de services et d'accompagnement aux démarches administratives, sur les communes du sud, Valence Romans Agglomération et la Préfecture de la Drôme ont sollicité le concours du Pimms Médiation pour étendre son activité à cinq communes de la haute herbe et aux QPV de Valence.

Min. de l'intérieur	46	EDF	27
Min. de la Justice	28	ENEDIS	16
DGFIP	19	VEOLIA	22
La Poste	3	SNCF	19
CARSAT	32	Malakoff-Humanis	4
CAF	35	Pimms services & supports	77
CPAM	20	Total	165
MSA	16		
Pôle emploi	16	Femmes	91
Total	215	Hommes	70
		18-24 ans	6
		25-49 ans	48
		50-64 ans	59
		65 ans et +	47
		Total	161

Origine des usagers :

- Aire Romans, 68 personnes
- Vernoux en Vivarais, 43 personnes
- Crépol, 33 personnes
- Aire Valence, 12 personnes
- Valherbasse, 4 personnes
- St Christophe et le Laris, 1 personne



Médiation en espace public



Dans les trains

Depuis 2012, les médiateurs assurent, en appui des personnels des entreprises partenaires, la médiation d'ambiance en espace public, par leur présence humaine bienveillante. Leur mission est d'effectuer une veille dans les trains, les gares, les autobus et dans les bureaux de poste. L'équipe intervient pour prévenir le conflit, orienter et aider les voyageurs ou les usagers.

Typologie d'actions traitées en espace public :

Incitation à la validation de billets

Veille sociale & veille technique

Information & orientation

740h

médiation en espace public ferroviaire

En gare de Donzère

Le dépositaire SNCF propose d'acheter ses billets au même prix qu'en gare. Le client peut acheter les billets au tarif normal, les abonnements, les tarifs découvertes, les billets de cartes de réduction loisirs Grand TER ou Pass'Évasion.

En complément de l'activité de vente, le PIMMS assure une veille informative et une présence bienveillante dans la halte ferroviaire de Donzère. Les clients SNCF peuvent accéder à une salle d'attente chauffée ou rafraîchie selon la saison, aux sanitaires intérieurs et au WFI gratuit.

Le Pimms assure dès 06h45 le tour de gare quotidien pour vérifier le bon fonctionnement des équipements et informe SNCF des dysfonctionnements ou incivilités constatées.

Amplitude horaire :

Lundi au jeudi

07h00 - 08h00

17h0 - 18h15

Vendredi

07h00 - 08h00

900h

billetterie

TER

Chiffres clefs :

503 voyages vendus

347 voyages Donzère/Valence

245 jours d'ouverture

6 actions par heure

Ateliers mobilité numériques inclusifs

Les ateliers ont comme finalité la levée des freins à la mobilité, en initiant de façon théorique et pratique à l'utilisation des transports en commun.

Chiffres clefs :

19 ateliers collectifs

41 ateliers individuels



Médiation sociale

Energie

Le Pimms médiation de Donzère est habilité à représenter le pôle solidarité d'EDF, l'entreprise fait appel aux services de médiation sociale de notre équipe, pour intervenir lors des difficultés de paiement de ses clients. Le Pimms médiation peut également interagir avec les services d'ENEDIS et aider les clients dans l'usage du Linky.

Les solutions que nous sommes en mesure de proposer :

- Information et accompagnement
- Mise en relation avec des organismes sociaux (PARI, SOLIHA, CMS..)
- Mise en place d'échéancier

En 2022 les médiateurs traitent 75 fichiers par semaine soit 3 122 dossiers traités sur une année, pour un total 7 185 clients drômois contactés.

Chiffres clefs :

229 échéanciers négociés

549 aides créés

+305 %

386 orientations vers organismes sociaux

+257 %

700 sensibilisations au chèque énergies

+29 %

6 412 appels 49% de contacts établis

Montant totale des dettes 983 484 €
16% de la dette apurée



Ateliers Eco gestes

Partager une culture et des astuces de consommateurs

Comprendre d'où viennent les fluides (eau et électricité)

Interroger ses comportements

Prise en main des outils numériques : espace client internet et application

Chiffres clefs :

66 h médiateurs sociaux

132 jeunes de 16 à 25 ans - CEJ Pierrelatte et Nyons

22 ateliers de 3 h

Médiation numérique

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.

Chiffres clefs :

- 1** médiateur numérique
- 1** conseiller numérique
- 860 h** de face à face pédagogique
- 328** ateliers collectifs
- 246** ateliers individuels
- 1 495** personnes aidées
- xh** d'intervention pour Greta Vivarais, formation des conseillers numériques de la Drôme.

Territoire de compétence :

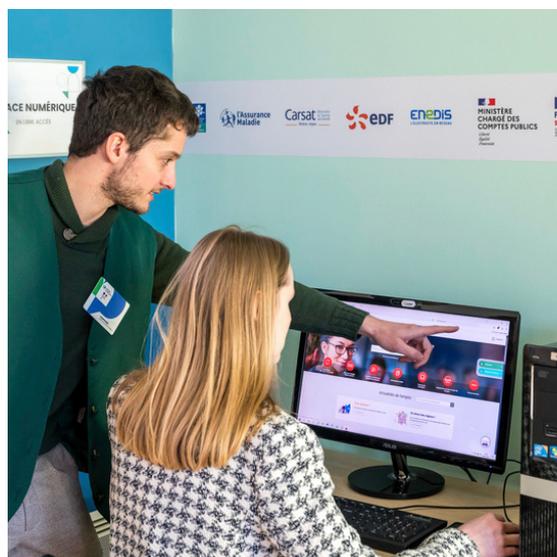
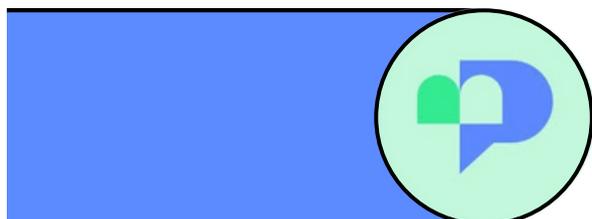


Partenariats :

- Inclusion numérique - Ancre Ressource
- Inclusion numérique - Mission locale
- Numérique en santé - Centre Hospitalier Drôme Vivarais (CHDV)

Dispositif collège "Detox l'info" :

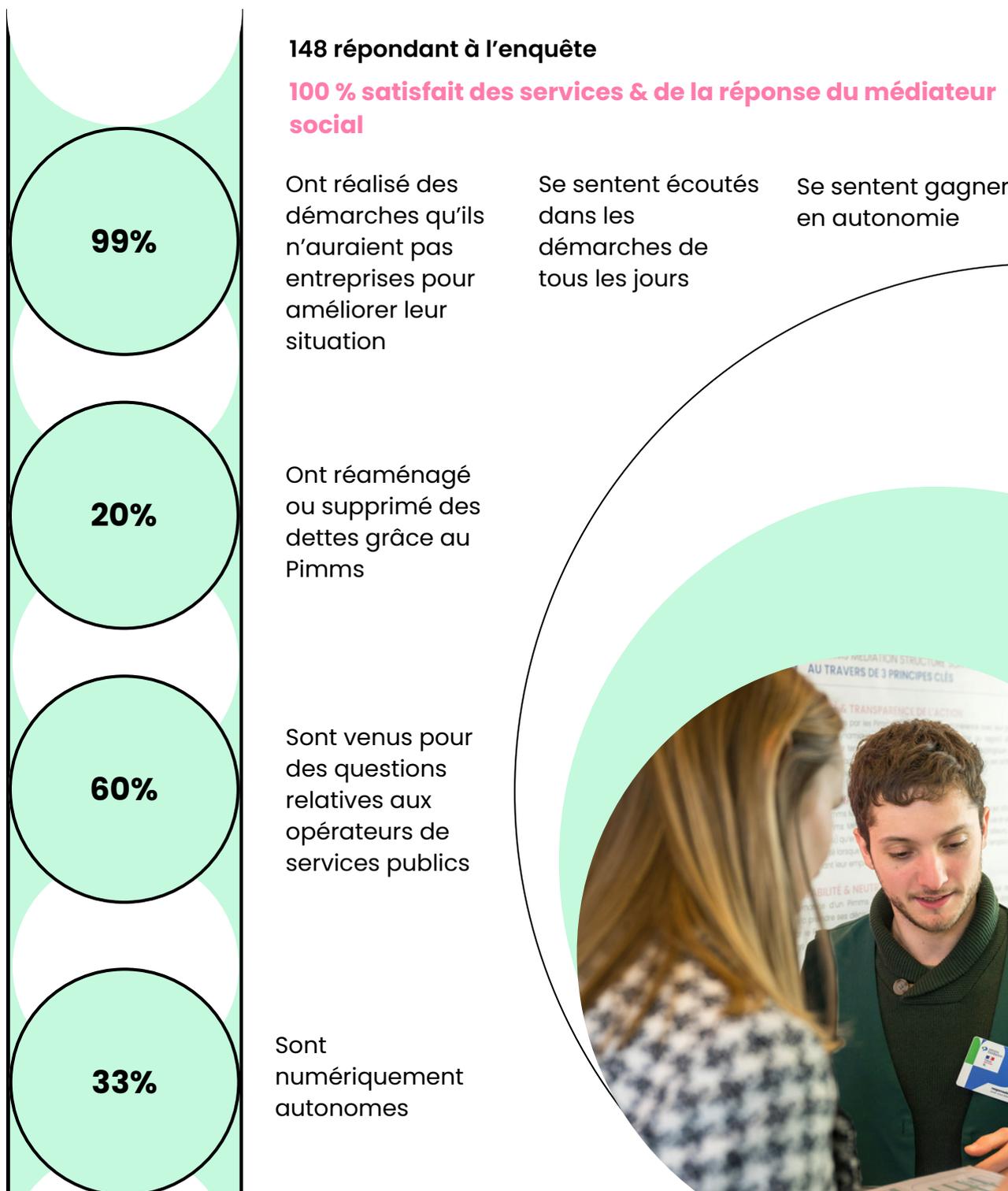
16 classes accompagnées



Mesure d'utilité sociale

Dans le respect des exigences de la norme NF 60-600 de Médiation sociale, le Réseau National des Pimms Médiation réalise une enquête nationale de mesure de l'utilité sociale des franchisés.

L'utilité sociale est une notion employée pour distinguer les activités qui servent l'intérêt de la société. De celles qui servent avant tout l'intérêt d'individus (intérêt particulier) ou de groupes d'individus (Intérêt mutuel).



La certification

NF 60-600 – Médiation sociale



La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

La norme AFNOR de la médiation sociale précise les registres d'intervention de ce périmètre dans le respect des deux principes directeurs : "aller vers" et "faire avec" les personnes.

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

Fait marquant

Le Pimms médiation Portes-de-Provence a été audité dans le cadre de l'audit de suivi du réseau le 22 Mars 2022

