

Rapport D'activité 2023



SOMMAIRE

- 
- 1 Rapport moral de la présidente p.1
 - 2 Un tiers lieu d'inclusion numérique & de médiation 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



Le PIMMS Médiation Portes de Provence, une association qui nous tient particulièrement à cœur à tous dans sa dimension humaine et territoriale.

Le Pimms 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 (Enedis, EDF, VEOLIA, SNCF, MONTELIBUS, Malakoff-Humanis) mais aussi pour les services et administrations publiques associées (Pôle Emploi, Mission Locale, CAF, MSA, CARSAT, CPAM ...) ainsi que pour les élus représentant la population locale (Donzère et Communauté de communes Drôme Sud Provence et communes partenaires Roussas, Grignan, Vinsobres Valence Romans Agglomération

Le Pimms Médiation Portes de Provence est installé dans le paysage drômois depuis 14 ans, c'est devenu une réalité pour nombre de nos concitoyens au sud comme au nord du département de la Drôme, avec ses 25 points de contact.

Le Pimms Médiation Portes de Provence fait partie du réseau des 100 sites Pimms Médiation animés par le Réseau National Pimms Médiation.



mars-escalas en QPV de Valence –Romans



Jeanine DOPPEL
Directrice Territoriale Drôme Ardèche, ENEDIS

Ce dernier joue un rôle fédérateur de franchiseur, en engageant les Pimms dans une dynamique de professionnalisation et de refondation en réinterrogeant le concept à l'aube de ses 30 ans en 2025.

Le Pimms médiation est également partie prenante de la médiation numérique et de ses réseaux drômois. Ainsi aux côtés de la mission numérique du conseil départemental, il a participé au chantier de refondation du modèle économique des espaces numériques. Et aux côtés du Moulin digital, associé à Cédille réseau des tiers lieux, il a participé à l'appel à projet "numérique carrefour de l'emploi" pour former des animateurs d'espaces de travail partagés.



mars-visite des conseillers Pôle Emploi

2023 une étape structurante :

- Nous avons participé à l'Assemblée nationale, le 25 janvier, à la présentation de la proposition de loi pour la reconnaissance du métier de médiateur social à l'initiative du député Patrick Vignal, député de l'Hérault.
- Nous avons conforté notre collaboration avec Valence Romans Agglo et la Préfecture de la Drôme, sur la médiation itinérante ce qui s'est traduit par l'escale rurale à Crépol et des escales dans les quartiers prioritaires (QPV) de la ville de Valence.
- Nous avons inauguré nos locaux rénovés et augmentés en gare de Donzère en présence de Patricia Picard conseillère régionale, Marie Pierre Mouton présidente du CD de la Drôme et Thierry Grosbois directeur des gares AuRa.
- Enfin, nous avons témoigné de notre professionnalisme par deux audits AFNOR de renouvellement l'un pour la norme AFNOR de médiation sociale, le second pour la labellisation France Services.



Perspectives pour 2024-2025 :

Dans un contexte de mutation des politiques publiques, 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

Nos axes stratégiques :

- Valorisation du Pimms médiation et de ses savoir-faire, auprès du public (Plan de communication) et des acteurs investis dans l'attractivité du territoire (office de tourisme, Drôme c'est ma nature etc...)
- Dépôt du dossier de demande de reconnaissance d'intérêt général
- Mise en avant des compétences "mobilité inclusive" du Pimms en complémentarité des acteurs territoriaux (Mobilité 07-26 ; Dromolib
- Extension du concept d'itinérance Pimms médiation à d'autres territoires et notamment le nord Drôme et de l'Ardèche
- Concrétisation d'implantation du Pimms sur le nord Drôme et l'Ardèche 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 médiation et ses entreprises de mission fondatrices ont à coeur de développer la coopération et la coproduction opérationnelle des actions de médiation sociale numérique avec toutes les parties prenantes concernée dans les territoires.

L'évolution sémantique de tiers lieu d'inclusion numérique et de médiation sociale et l'ouverture aux habitants de La Traverse en sont les vivants témoignages.



fév - reportage photo RN pimms



05 sept - signature Crépol



fév - reportage photo RN pimms



20 sept-AG Donzère



fév - reportage photo RN pimms



05 oct- Inauguration

Des partenaires & des labels

Label :

Elément d'identification qui différencie une entreprise, un service d'un autre.

Il vient garantir certains aspects d'un service.

Il prend la forme d'un logo apposé les outils de communication 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)*



Labels



Un tiers lieu d'inclusion numérique & de médiation sociale

Nos métiers,

Médiation sociale numérique
Médiation numérique

Nos missions,

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

Un tiers lieu versus France Tiers lieux ...

Espaces de coworking, friches culturelles, fablabs, tiers-lieux nourriciers... ils ont en commun de mutualiser des espaces et des compétences, hybrider des activités et réunir un collectif citoyen engagé, favorisant la coopération pour répondre aux enjeux de leur territoire.



Nos actions,

- 📍 **Faire venir** : accueil inconditionnel sur nos 25 points de contact orientation, médiation Pimms & France Services, billetterie TER-SNCF, impression & reprographie
- 📍 **Faire savoir** : pédagogie, diffusion des bonnes pratiques, citoyennes, numériques, énergétiques, mobilité. Conception animation d'ateliers collectifs et individuels, en salle ou hors les murs
- 📍 **Co-travailler** : animation Point Justice : orientation vers les commissaires de justice. Permanence partenaire Mission locale. La Traverse -> location de postes de travail, bureau fermé, salle de réunion...
- 📍 **Aller vers** : organisation de présence sur mesure, hors les murs escale classique & à la demande, escale en entreprise & partenaire et ateliers thématiques.

Chiffres clefs :

56 abonnés

750 ateliers

8722 passages

9938 motifs traités

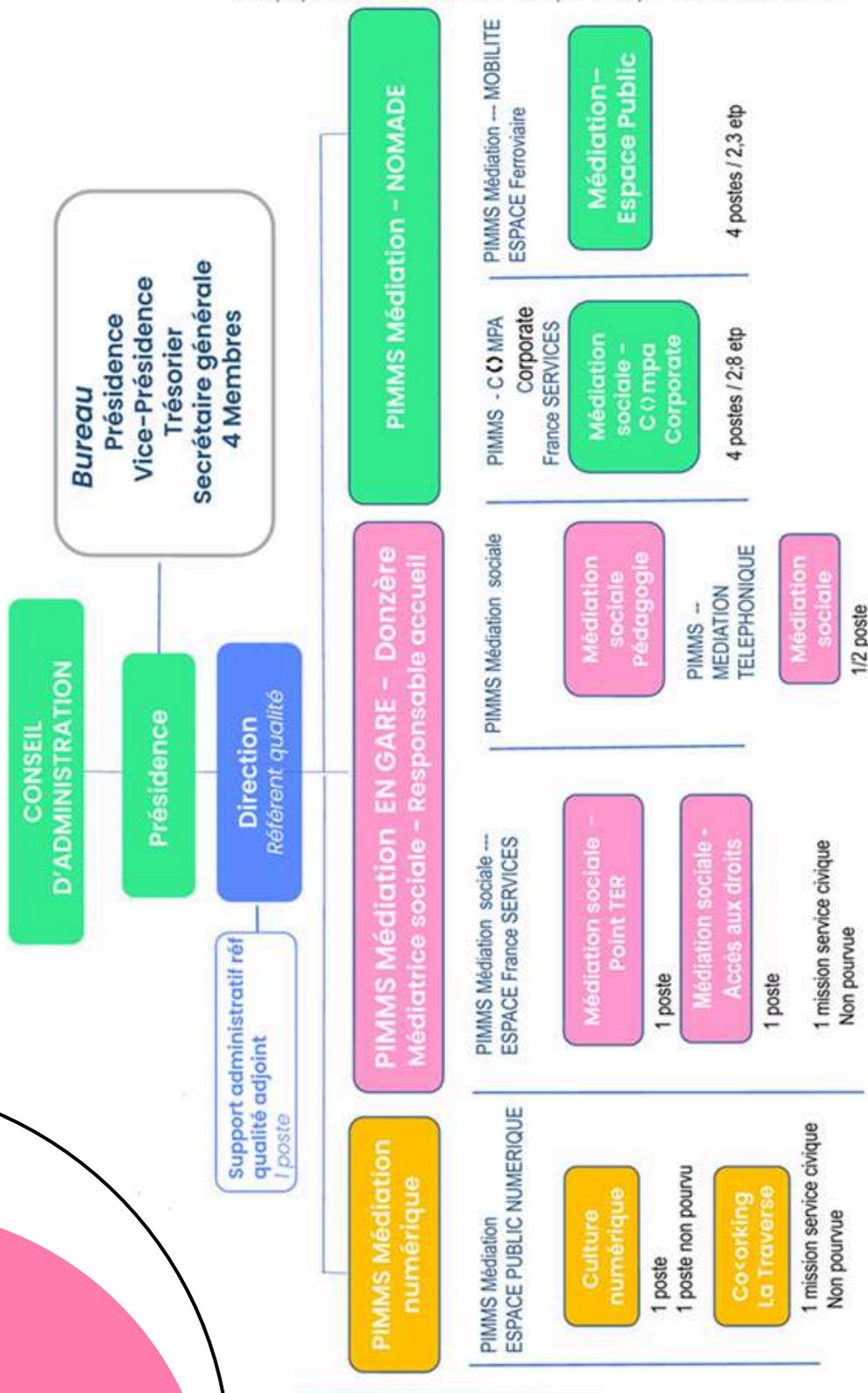


Un collectif engagé : abonnés, salariés, et



des dirigeants d'entreprises et des élus

Organigramme



PIMMS médiation - 2013/009DOC/GOU - V4 validé par EOK le 16/10/2023

L'équipe Pimms médiation

Le bilan social

L'effectif salariés : 31/12/22

- 7 Contrats à durée indéterminée, (CDI)
- 1 Contrat d'apprentissage,
- 1 Contrat à durée déterminée, (CDD)
- 1 Contrat unique insertion (CDD)

10 salariés

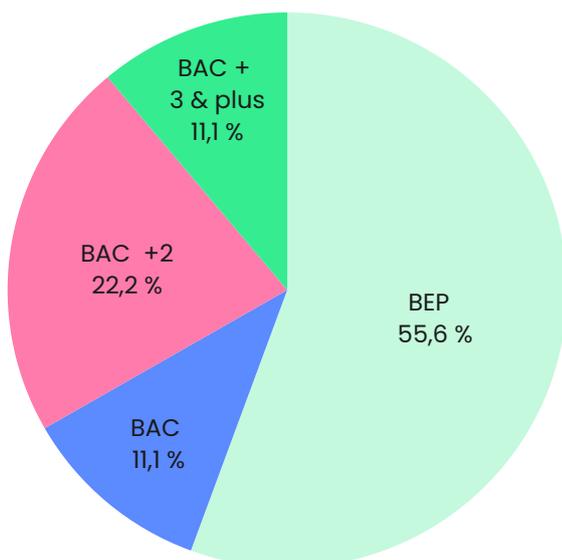
7.69 ETP dont 1 support administratif



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



Niveau d'étude des médiateurs :



Formations :

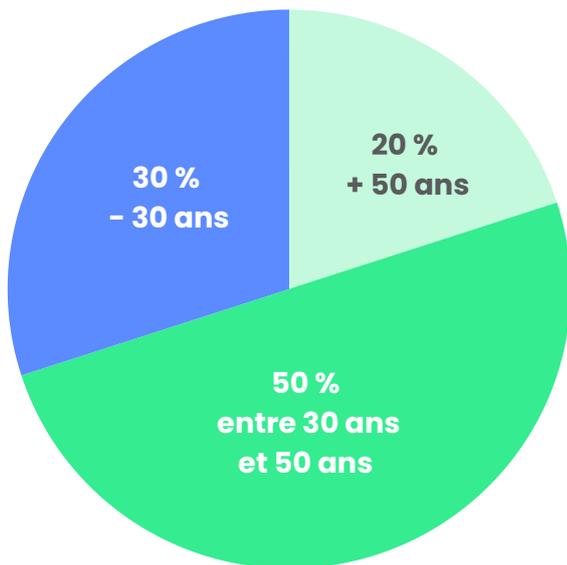
1648 h de formation

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

Sorties :

- 3 fin de contrat dont
- 1 rupture anticipée
- 1 CDI au sein du Pimms
- 2 Contrats vers collectivité

Répartition des âge des salariés :



Genre des salariés :



40 %



60 %



Formation

Janvier-février

- Fondamentaux de la médiation sociale
 - Travailler dans un réseau d'acteurs
 - Communiquer en situation de médiation sociale
- 54 heures

Institut de formation RN Pimms médiation

- *Aidants connect -Hinaura / Infrep*
- 7h

Mars

- *Médiation sociale dans les transports publics de voyageurs*
- 56 h

Cabinet Vey Expertises et formation

Mai-juin

- *Accompagnement des usagers en France Services*
- 70 h

Centre national de la fonction publique



9 nov - Arobase - Valence

Après une année d'apprentissage, Nelsa soutient son mémoire professionnel devant le jury.

Titre pro : Coordinatrice en insertion socioprofessionnelle

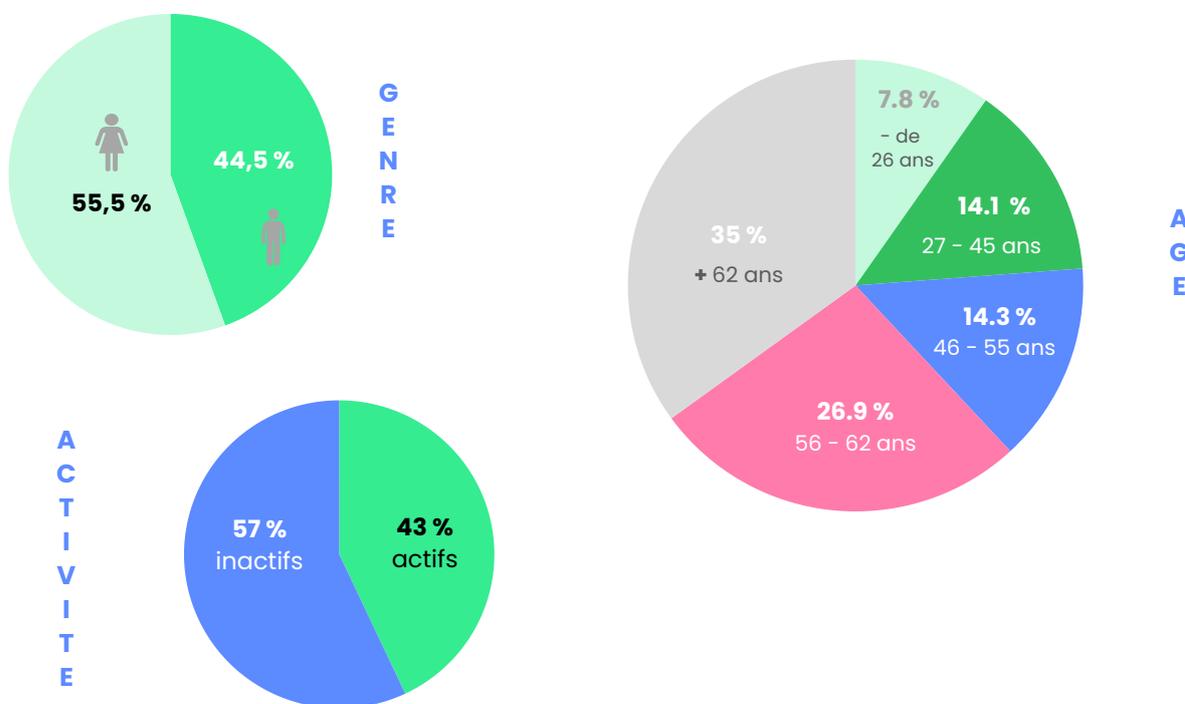
Médiation sociale et numérique

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.**

Profil des utilisateurs du service Pimms & France Services :



Données d'activités des trois labels France Services :

	SUD						NORD			TOTAL		
	Pimms médiation en gare			Pimms mobile tricastin			Pimms mob Valence Romans					
	2023	2022	variation	2023	2022	variation	2023	2022	variation	2023	2022	variation
Homme	2496	1761	141,7	438	416	105,3	592	70	845,14	3526	2247	156,9
Femme	3438	2358	145,8	502	447	112,3	453	91	498,02	4393	2896	151,7
-18	141	24	587,5	1	2	50,0	9	0	-	151	26	580,0
18-26	587	365	160,8	9	4	225,0	21	6	346,7	617	375	164,5
27-45	886	1017	87,1	54	102	52,9	180	48	375,8	1120	1167	96,0
46-55	844	1954	43,2	75	478	15,7	214	59	362,7	1133	2491	45,5
56-62	1572	740	212,4	307	305	100,7	249	47	529,4	2128	1092	194,9
Plus 62	1904	-		494	-		372			2770		
Actif	2729	1948	140,1	288	447	64,4	397	81	490,2	3414	2476	137,9
Inactif	3205	2632	121,8	652	448	145,5	647	80	809,3	4504	3160	142,5
TOTAL	5934	4119	144	940	863	108,9	1045	161	648,9	7919	5143	154,0

Médiation sociale & numérique



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 :

	SUD						TOTAL		
	Pimms médiation en gare			Pimms mobile tricastin					
	2023	2022	variation	2023	2022	variation	2023	2022	variation
EDF	186	43	333	53	96	-45	239	139	72
Enedis	33	16	106	9	59	-85	42	75	-44
Véolia eau	42	13	222	10	64	-84	52	77	-33
SNCF	23	473	-95	14	69	-80	37,3	542	-93
Malakoff-Humanis	101	61	65	6	0	0	107	61	75
Montélibus	256	8	3097	0	x	0	256	256	0
Mobilité 07 26	0	174	-100	0	x	0	0	174	0
Mission locale	27	9	200	150	x	0	177	9	0
Pimms services supports	555	1275	-56	50	81	-38	605	1356	-55
Total	1223	2072		292	369		1515	2688,8	

Faits marquants :

Mai 2023 : Journée Portes de Ouvertes Pimms médiation

Nous sommes allés à la rencontre des usagers.

Novembre 2023 : Accueil de deux auditeurs AFNOR- Evaluation des pratiques de médiation sociale et du respect du référentiel de la Norme AFNOR Médiation sociale. Satisfaction exprimée des auditeurs sur la qualité du travail réalisé.



Mai - Escale à Rochebude



Visite 5S pour préparer la venue des auditeurs

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 :



	SUD						TOTAL		
	Pimms médiation en gare			Pimms mobile tricastin					
	2023	2022	variation	2023	2022	variation	2023	2022	variation
Min. Intérieur	772	659	17	322	262	23	1094	921	19
Min. Justice	378	94	302	20	66	-70	398	160	149
DGFIP impôts	123	171	-28	646	152	325	769	323	138
La Poste	39	13	200	20	72	-72	59,0	85	-31
CARSAT	1037	616	68	624	322	94	1661	938	77
CAF	363	287	26	171	166	3	534	453	18
CPAM	289	148	95	215	138	56	504	286	76
MSA	181	30	505	106	80	33	287	110	161
Pôle emploi	90	118	-23	41	81	-49	131	199	-34
Total	3273	2136		2165	1339		5438	3475	

Fait marquant :

Journées France Services : action avec ADIE et brainstorming avec les espaces France services ardéchois du bassin de vie.



Médiation sociale & numérique

Le label France services - Territoire Drôme nord



680

Passages

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 herbage et aux QPV de Valence.

2224

Motifs traités

NORD		
Pimms mob Valence		
	2023	2022
Min. Intérieur	170	46
Min. Justice	85	28
DGFIP impôts	125	19
La Poste	53	3
CARSAT	147	32
CAF	109	35
CPAM	89	20
MSA	63	16
Pôle emploi	72	16
Total	913	215



NORD		
Pimms mob Valence		
	2023	2022
EDF	180	27
Enedis	97	16
Véolia eau	63	22
SNCF	85	19
Malakoff-Humanis	48	4
Pimms services	774	77
Logement	14	x
Mission locale	50	x
Total	1311	165



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 :

- 15** sollicitations pour un RDV
- 5 %** des demandes ont abouti à un RDV
- 2** RDV en moyenne par personne

Les thèmes abordés :

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



Evoluer dans une communauté d'acteurs



24 janvier,
Atelier de design - refonte du
modèle économique des
espaces numériques drômois
CAE Prisme + CD 26 + Clair
obscur
Mme Marie Fernandez
vice-présidente CD26
Mairie de Donzère



24 octobre,
Atelier sobriété énergétique
-écogestes
Mme Delphine Bonnevalle,
Responsable EDF solidarité
M Nicolas Vivian
Directeur de territoire Véolia
Mme Martine Lagut
Maire de Crépol



30 novembre,
Participation du Pimms au
Comité de programmation
Projet Leader entre Rhône et
Montagne
Mme Nicole Peloux, présidente
PNR Baronnies Provençales
Maison du Parc - Sahune

Médiation sociale & numérique

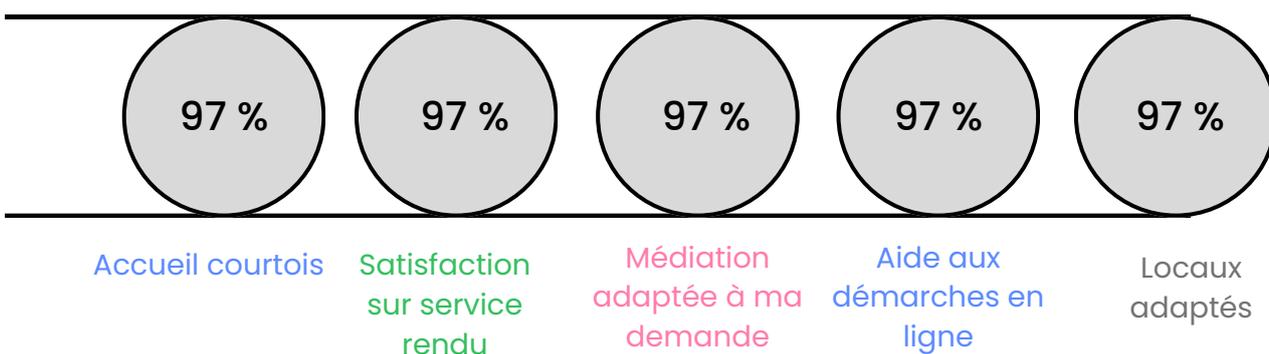
La satisfaction des usagers

Enquête de satisfaction 2023 auprès de 1 338 usagers, dans le cadre de la démarche qualité NF 60-600 Médiation sociale.

Vue d'ensemble :

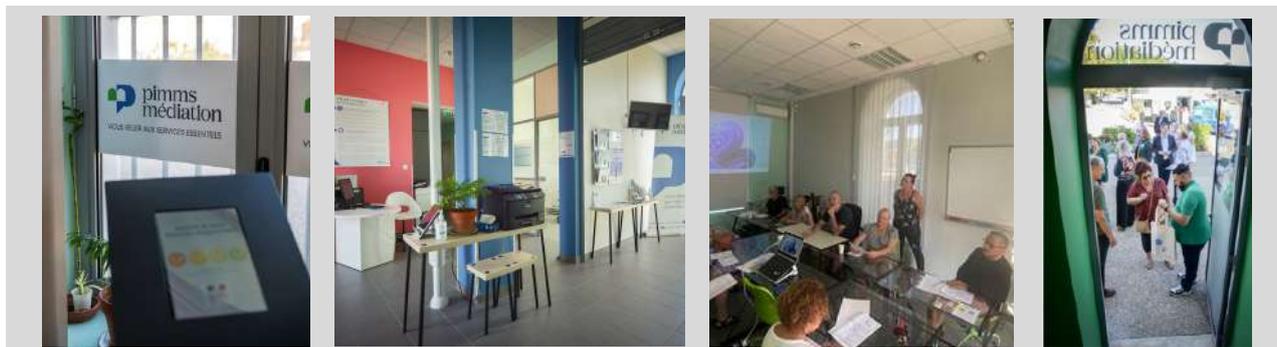
97 % des usagers sont satisfaits

L'avis des usagers :



Verbatim

- *Le pims mobile qui viens à notre rencontre c'est une super idée !*
- *Réponses apportées pour EDF*
- *Très agréable d'attendre au chaud dans la salle d'attente.*
- *Equipe à l'écoute et très professionnel*
- *Tous est positif juste en face de là où le camion se gare, c'est très pratique surtout à mon âge, l'équipe est professionnel et répond à mes demandes*
- *Les bureaux dans un camion est une super idée ! Il y avait un grand besoin sur le quartier de la Chamberlière. Je suis ravi. La médiatrice m'a bien expliqué le courrier.*



Médiation en espace public

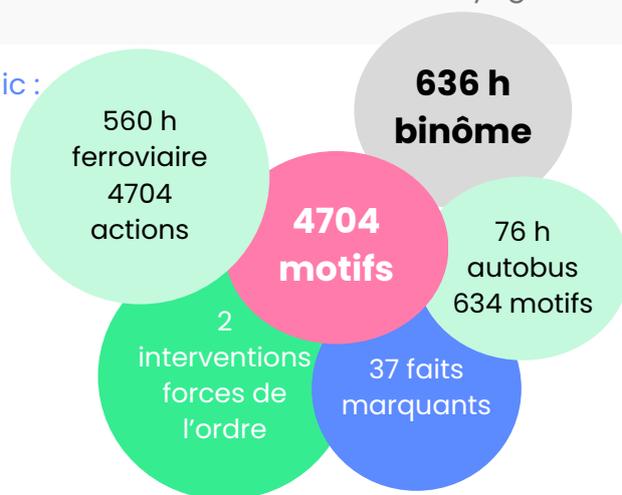


Dans les transports de voyageurs

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. L'équipe intervient pour prévenir le conflit, orienter et aider les voyageurs ou les usagers.

Typologie des motifs traités en espace public :

- 📍 Incitation à la validation de billets
- 📍 Veille sociale & veille technique
- 📍 Information & orientation



Ateliers numériques mobilité inclusives

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

En gare de Donzère

Le voyageur peut acheter les billets au tarif normal, les abonnements, les tarifs découvertes, les billets de cartes de réduction. Il peut accéder à une salle d'attente chauffée ou rafraîchie, aux sanitaires intérieurs et au WIFI 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.

En complément de la billetterie, une formation commerciale permet aux médiateurs d'assurer une veille informative et une présence bienveillante dans la halte ferroviaire.

Amplitude horaire :

- Lundi au jeudi
07h00 - 12h30
17h0 - 18h15
- Vendredi
07h00 - 12h30

Chiffres clefs :

- 658** voyages vendus
- 1275** voyageurs reçus
- 240** jours d'ouverture
- 3839** actions SNCF-TER soit 16 par jour ouvré



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 3721 dossiers traités sur une année, pour un total 7464 clients drômois contactés.

Chiffres clefs :

- 237** échéanciers négociés
- 254** aides créés
- 356** orientations vers organismes sociaux
- 411** sensibilisations au chèque énergies
- 6403** appels sortants

-54 %

Montant totale des dettes 2 079 355 €
5 % 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 :

- 40 h** médiateurs sociaux
- 109** jeunes de 16 à 25 ans
- 10** adultes seniors
- 20** ateliers de 2h



Appli Enedis à mes côtés

- 1513** personnes informées
- 34** téléchargements accompagnés

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 (janv à mars)
- 433 h** de face à face pédagogique
- 235** ateliers collectifs
- 373** ateliers individuels
- 2 733** personnes aidées

Territoire de compétence :



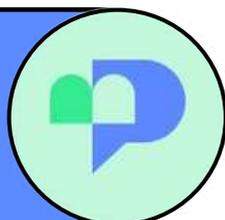
Partenariats :

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

Dispositif collège "Detox l'info" :

- 28** classes de 5ème accompagnées
- 558** adolescents

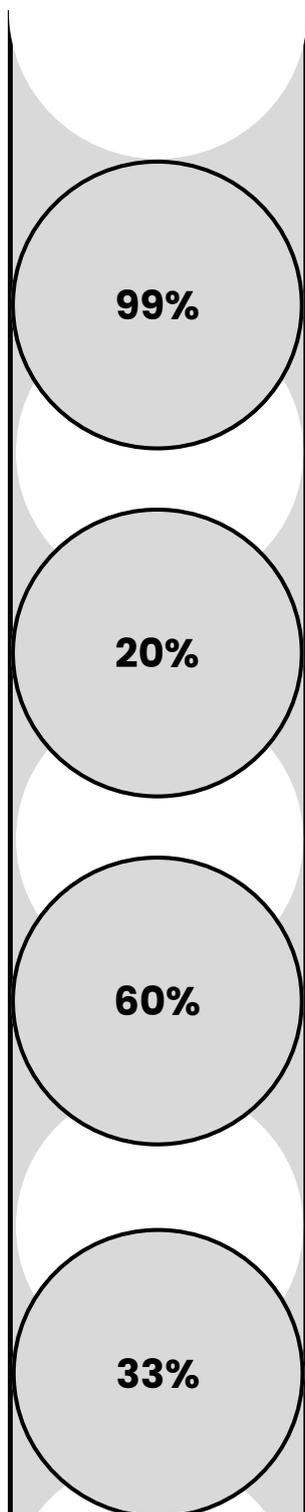
Montélimar : collèges Duras, Monod, Borne
Pierrelatte : collèges Jaume, Isclos d'or



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).



148 répondants à l'enquête

100 % satisfait des services & de la réponse du médiateur social

Ont réalisé des démarches qu'ils n'auraient pas entreprises pour améliorer leur situation

Se sentent écoutés dans les démarches de tous les jours

Se sentent gagner en autonomie

Ont réaménagé ou supprimé des dettes grâce au Pimms

Sont venus pour des questions relatives aux opérateurs de services publics

Sont numériquement autonomes



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 renouvellement de la certification du réseau le 29 novembre 2023



N° 2019/85664.2

Certificat
Certificate

Page 1 / 3

AFNOR Certification certifie que les activités de Médiation Sociale mises en place par :
AFNOR Certification certifies that the social mediation activities implemented by :

Réseau National des Pimms Médiation

