



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

BILAN D'ACTIVITÉS 2022



Sommaire

Rapport moral de la Présidente	1
Le Pimms Médiation Nîmes : concepts et enjeux	2
Les missions, l'équipe et la gouvernance	3
La professionnalisation des salariés	6
Le tremplin professionnel	6
La formation des salariés.....	8
Les stagiaires	8
Les partenaires financiers	9
Les faits marquants	11
Les actions	12
L'accueil téléphonique	12
Les permanences au Pimms Médiation Nîmes	12
La médiation postée individuelle	13
Les espaces numériques	19
Les ateliers numériques	22
Des nouveaux points d'accueil	24
Les partenariats	29
La médiation Énergie	29
Point Conseil Budget	34
Guichet concerté	36
Les permanences à La Poste	37
La médiation emploi jeunes	38
Repère	39
L'accompagnement des publics en recherche d'emploi	40
La Cité Vers l'Emploi	43

Rapport moral de la Présidente

Le Pimms de Nîmes devient le Pimms Médiation Nîmes. L'acronyme « P.I.M.M.S » (Point Information Médiation Multi-services) disparaît au profit d'un mot générique. Celui de « médiation » fait enfin partie de notre nom et réaffirme notre identité et savoir-faire dans la médiation sociale.

Que la médiation soit sociale, numérique, emploi, l'équipe du Pimms Médiation Nîmes a développé et renforcé sa posture de tiers neutre, impartial et allant au-devant des sollicitations du public et à la rencontre des partenaires.

La médiation sociale répond à un besoin de lien social et est plus que jamais nécessaire dans notre société post-covid. D'ailleurs, comme le souligne le rapport Vignal, la médiation sociale : « [...]n'a de sens que si elle s'inscrit dans une coopération avec l'ensemble des autres acteurs [...]»¹.

C'est pourquoi, 2022 fut une année de partenariats au travers de la Piste pour l'emploi 2 ou encore des permanences et du Pimms mobile sur de nouveaux territoires QPV et autres.

Et l'année de la qualité avec l'audit de contrôle de la norme NF X60-600 dont l'objectif est de rendre un service de qualité à nos usagers et d'améliorer nos pratiques professionnelles.

Le Pimms est une association indépendante caractérisée par une complémentarité de financements publics et privés à préserver mais fragilisée par une politique d'emplois aidés en déclin et des financements inférieurs aux enjeux de société comme pour le numérique.

¹ Extrait de la proposition de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale. Rapport au Premier Ministre « Remettre de l'humain dans les territoires ». Patrick Vignal

Le Pimms Médiation Nîmes : concepts et enjeux

Le Pimms Médiation Nîmes fait partie des 100 Pimms répartis sur l'ensemble du territoire national et des 89 labellisés France Services². Lieux d'accueil ouverts à tous, ils sont une **interface de médiation entre les populations et les services publics**. Notre association a également vu cette année son label Point Conseil Budget renouvelé pour 3 ans.

Au-delà de ces 2 labels nationaux, le Pimms Médiation Nîmes occupe aujourd'hui une place prépondérante sur le territoire nîmois et un acteur clé dans l'accueil des publics fragiles.

Implanté dans le quartier prioritaire de Valdegour-Pissevin, il est un lieu de proximité et de solidarité au sein duquel ses salariés, professionnels du lien social, informent, orientent ou accompagnent les usagers dans le premier niveau de leurs démarches administratives afin de faciliter l'accès des personnes à leurs droits et éviter tout renoncement.

Avec une position neutre et indépendante, le Pimms propose un accueil inconditionnel à toute personne qui pousse sa porte. Son action s'articule autour de 2 principes fondamentaux :

- **L'aller-vers** : c'est créer du lien social avec des publics fragiles
- **Le faire avec** : c'est inscrire les usagers dans une dynamique d'autonomie en suscitant la confiance, l'assurance et la volonté de faire.

Avec la volonté affirmée d'être un **tremplin professionnel pour ses salariés**, le Pimms Médiation Nîmes doit faire face aujourd'hui à de nombreuses interrogations, notamment en lien avec le modèle économique basé sur le recours pour une majeure partie des effectifs aux contrats aidés de type Parcours Emploi Compétences (PEC), Adulte Relais ou CDD – CDI emploi franc dans un contexte où les prises en charge diminuent pour les PEC, c'est l'avenir de la médiation sociale qu'il convient d'interroger.

Un projet de loi visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale est en cours de débat et vote à l'Assemblée Nationale.

² Il s'agit d'un nouveau modèle d'accès aux services publics, voulu par l'Etat qui vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

Les missions, l'équipe et la gouvernance

Nos missions

Faciliter l'accès des citoyens aux droits sociaux, numériques et emploi et aux services publics

Acteur de proximité, le Pimms Médiation Nîmes accueille et accompagne les usagers dans les démarches administratives de la vie quotidienne, les démarches professionnelles et numériques que tout un chacun doit réaliser.

Notre rôle est de placer **l'humain au cœur de nos préoccupations** et de créer ou recréer du lien social et du dialogue pour faciliter la compréhension et la complémentarité de nos actions avec les partenaires des territoires.

Créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié

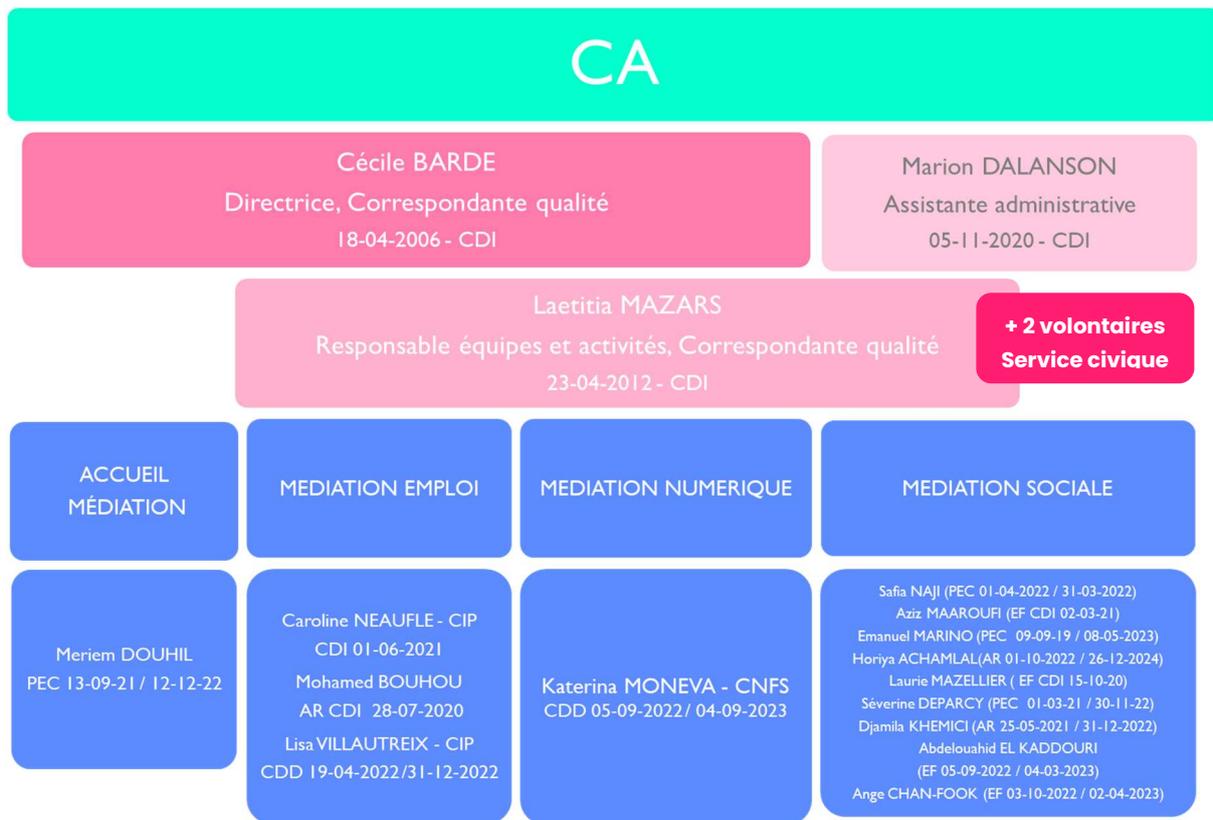
Le Pimms Médiation Nîmes permet aux salariés d'accéder à un parcours professionnalisant et qualifiant tout au long de son contrat : acquisition, montée en compétences professionnelles, savoir-être en milieu professionnel, expérimentation et maîtrise des modalités d'intervention (accompagnement individuel, animation de groupes via les ateliers – informations collectives – médiation téléphonique...).

Au travers de ses actions, le Pimms a développé une expertise auprès des publics rencontrant des difficultés. Au-delà du nombre d'usagers reçus, du nombre de services rendus, le Pimms s'efforce de mesurer son utilité dans le parcours des usagers au travers de témoignages, vidéos et avec la **mesure d'impact social**. Créée par le Réseau National des Pimms Médiation, et soutenue par Malakoff Humanis, il s'agit d'évaluer l'impact social d'une action pour comprendre les changements opérés par l'intervention des médiateurs.

Les indicateurs tels que les ressentis au sujet de son isolement, le lien social, la confiance... sont extrêmement intéressants pour comprendre le public et l'accompagner.

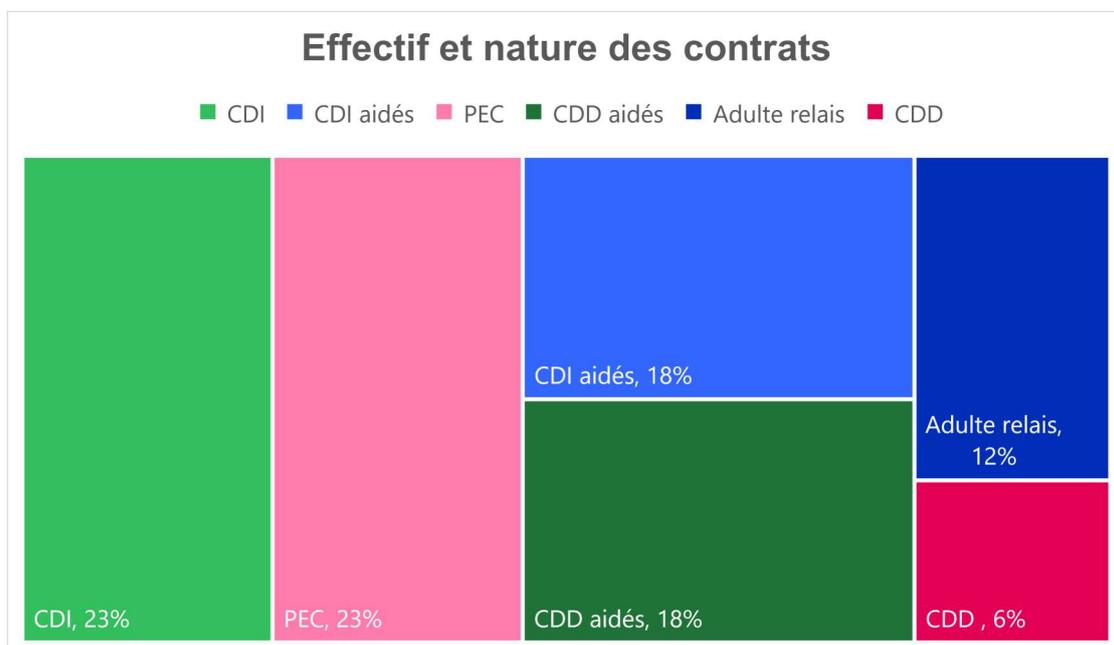
En 2023, le Pimms Médiation Nîmes intégrera systématiquement cette notion dans son évaluation.

L'équipe



Organigramme – décembre 2022

En 2022, 6 salariés sont arrivés au Pimms et 4 l'ont quitté. Il y a eu deux congés maternité et un congé paternité.



La gouvernance

La gouvernance du Pimms Médiation Nîmes est un modèle regroupant 3 collèges³ :

- **« Institutions publiques »** qui regroupent les collectivités territoriales, les établissements publics et autres organismes de droits publics. Ils ont la qualité de membres de droit.
- **« Les entreprises »**
- **« Les associations partenaires »**

Lors de la Piste pour l'Emploi, le 1^{er} décembre 2022 des synergies entre entreprises, partenaires EDF, ENGIE, ENEDIS et les institutions comme le Conseil départemental du Gard et la Ville de Nîmes se sont illustrées autour des questions liées à l'accompagnement des publics fragiles et l'énergie.



³ Documents Statuts et règlement intérieur Pimms Médiation Nîmes validés en AGE le 25-11-2021

La professionnalisation des salariés

La volonté affirmée d'être un tremplin professionnel !

En 2022, le Pimms Médiation Nîmes a mis en place un véritable parcours de professionnalisation pour ses salariés.

Une procédure d'accueil des nouveaux salariés a été créée venant encadrer l'arrivée des nouvelles recrues avant, le jour-j et tout au long du contrat.



Un entretien mensuel d'une heure avec la responsable des équipes et des activités. Il permet un appui technique afin d'acquérir l'autonomie nécessaire à l'exercice du métier ainsi que le recueil des demandes, besoins, difficultés sur les missions exercées.

Un accompagnement au projet professionnel* qui se découpe en deux temps :

- Une heure de travail par mois en autonomie pour travailler sur son projet professionnel
- un entretien trimestriel entre le salarié et la responsable des équipes et des activités afin de faire le point sur l'avancée de ce dernier.

**Cet accompagnement ne concerne que les salariés en contrat aidé et s'articule avec le suivi proposé par les structures référentes notamment dans le cadre des contrats Adulte Relais.*



Un entretien d'évaluation semestriel qui va permettre de faire un point sur les acquis, développer l'employabilité et évoquer les perspectives ouvertes face à son projet professionnel.

Cette professionnalisation des salariés voulue par le Pimms est un enjeu fort au niveau du territoire dans l'accueil des publics qui confère à notre structure un rôle d'expertise d'usage dans la prise en charge des publics fragiles et une reconnaissance certaine des partenaires et institutions.

Témoignage

Sarah B. **Conseillère services de l'Assurance Maladie**

Salariée au Pimms Médiation du 05/07/2017 au 31/05/2019

*« Le **PIMMS a vraiment été l'opportunité qui ne fallait pas rater dans mon parcours professionnel.** J'ai été plus que ravie de travailler au sein de l'association et concrètement, elle m'a tout appris.*

J'ai développé les qualités relationnelles que j'avais déjà, à savoir l'amabilité, le respect, la bienveillance, savoir accueillir l'usager, mais aussi le mettre en confiance et comprendre sa demande et surtout détecter ses difficultés, en gros tout ce qui relève du savoir-être.

*(...) je n'ai jamais été très à l'aise au téléphone, contacter des usagers, se mettre en relation avec des partenaires sociaux, tout ça je ne connaissais pas et c'est quelque chose que j'ai appris à **aimer** faire, je me suis faite violence pour m'améliorer, surtout lors de l'opération EDF/ENGIE.*

Tout ce qui m'a été appris au PIMMS, je le retrouve dans mon poste actuel de Conseillère services de l'Assurance Maladie. J'accueille des assurés sociaux et dois répondre à leur demande mais surtout je dois également cibler les difficultés qu'ils n'expriment pas au premier abord, je dois les orienter vers des partenaires sociaux ou professionnels de santé afin de mieux les prendre en charge.

Ces compétences sont celles que j'ai mis en pratique au PIMMS et qui me sont désormais aisées à réaliser aujourd'hui.

Je n'oublierai jamais le PIMMS et tout ce qu'il m'a appris. Je l'évoque souvent à mes responsables actuels, pour moi c'est une réelle fierté d'y avoir travaillé et d'y avoir laissé un petit souvenir dans l'esprit de mes collaborateurs et des usagers que j'ai pu accueillir.

*(...) Le PIMMS c'est plus qu'un tremplin, j'irai même jusqu'à dire que ça a été **UNE RÉVÉLATION.** »*

La formation des salariés

Dans le cadre de la norme AFNOR et du tremplin professionnel, le Pimms Médiation Nîmes s'engage à former ses salariés régulièrement.

Chaque nouveau salarié, dans son parcours d'intégration suit les formations du socle métier de la médiation sociale dispensées par le Réseau

national des Pimms Médiation, ainsi que les 2 formations obligatoires dans le cadre de la labellisation France Services (socle commun et socle métier) délivrées par le CNFPT.

Nombre de salariés en formation	
6	Fondamentaux de la Médiation Sociale
7	Développer et entretenir son réseau d'acteurs locaux
6	Intervenir en médiation sociale numérique
5	France Services - socle commun
3	France Services - socle métier
10	CICADE - Droit des étrangers
1004 heures de formation en 2022	

Les stagiaires



1 stagiaire en CAP « Agent de prévention et de médiation »
embauché en contrat emploi franc après son diplôme



1 stagiaire en licence 3 de psychologie
« Observation des actions accompagnement »



3 stagiaires en découverte du métier
de Conseiller en Insertion professionnelle



Découverte du métier de médiatrice sociale



1 stagiaire en observation : accueil, médiation sociale
et numérique

Les partenaires financiers

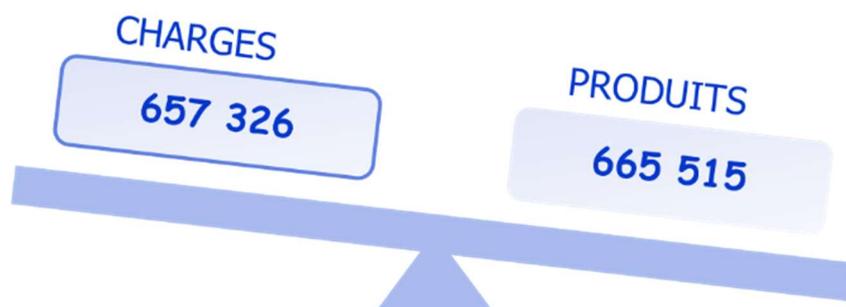
Nos financeurs



Cette année encore, le résultat de l'exercice affiche un excédent : **8 189 €**

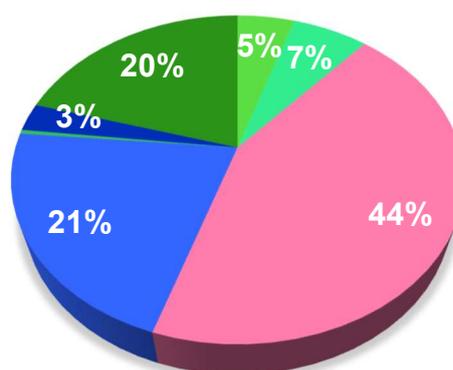
La gouvernance et la direction du Pimms sont attentives au budget.

Elles veillent à coordonner toutes les ressources de l'association pour en assurer le fonctionnement de manière pérenne.

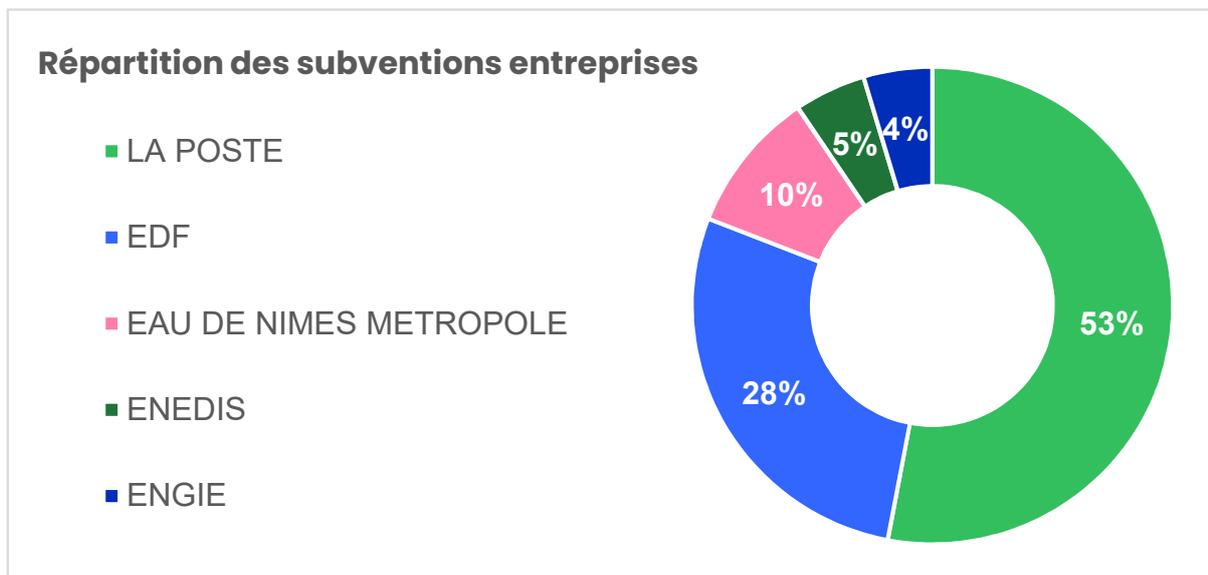


Répartition des subventions 2022

- Ville de Nîmes
- Nîmes Métropole
- ETAT
- Conseil Départemental
- CARSAT
- Conseil Régional
- Entreprises



Les subventions entreprises qui représentent 20% sont réparties de la façon suivante :



Les transferts de charge représentent 129 352€ dont 86 380 € d'ASP pour l'année 2022.

Points de vigilance

Les financements portent de plus en plus sur des projets au détriment de financements sur le fonctionnement de notre plateau d'accueil ouvert à tous. L'offre de services (médiation postée individuelle) et espaces numériques constituent notre **accueil social inconditionnel de proximité** et risquerait d'être impactés.

Les financements ne sont parfois pas à la hauteur des besoins et de la fréquentation.

Par exemple, l'accès aux droits par le numérique, le montant est le même depuis plus de 3 ans. On a pu observer même de légères baisses pour certains financeurs alors que la fréquentation a explosé avec la crise sanitaire et l'après Covid :

« 39 210 visites d'usagers en 2021 contre 15 000 en 2020. 73 % des visites concernaient le numérique. En 2022, cette tendance s'est confirmée 75% des visites se déroulent sur les espaces numériques ».

En 2022, le manque de lisibilité sur la politique des emplois aidés a fragilisé notre fonctionnement. Les PEC ont finalement pu être renouvelés mais cela nous questionne et remet en cause notre modèle économique de tremplin professionnel pour les salariés en emplois aidés. Le Pimms Médiation n'aurait pas les moyens de pérenniser tous les postes.

Les faits marquants

MARS



Le renouvellement de la norme médiation sociale NF X60-600, a permis de confirmer le professionnalisme et le sérieux du travail des médiateurs du Pimms Médiation.

AVRIL



2 services civiques, Rozda et Bilal, ont eu pour mission d'aider les usagers sur la prise en main de l'outil numérique et lutter contre la fracture numérique.

AVRIL



Le Pimms Médiation Nîmes a invité ses partenaires lors d'un petit-déjeuner pour renforcer les liens et mieux travailler ensemble.

MAI/NOVEMBRE



2 actions de sensibilisation aux chèques énergie et non-paiements de factures avec notre partenaire ENGIE.

24 MAI



7 entreprises et plus de 50 candidats ont participé à une matinée de recrutement organisée au Pimms Médiation.

SEPTEMBRE



Les services du Pimms Mobile s'étendent sur les communes de

REDESSAN
LANGLADE

CAVEIRAC
CAISSARGUES

MAI



Le Label **Point Conseil Budget** a été renouvelé pour 3 ans

30 SEPTEMBRE



Pour la deuxième année consécutive, notre médiateur emploi et les jeunes accompagnés ont participé à la Nocturne de Nîmes en partenariat avec les Huileries CAUVIN en faveur des actions du Lions Club.

OCTOBRE



L'équipe a travaillé sur un nouvel aménagement de l'espace numérique PANDA dédié aux démarches administratives en ligne pour offrir un accueil plus chaleureux et communiquer sur le rôle des médiateurs.

1er DECEMBRE



La Piste pour l'Emploi au Carré d'Art a réuni en job-dating 10 entreprises et 84 candidats. L'après-midi était consacrée aux métiers de l'Energie et à la médiation Energie.

JUIN— DECEMBRE

En l'absence de direction, l'équipe s'est appuyée sur la Gouvernance de l'association pour gérer le quotidien et développer de nouvelles actions.

Les actions

L'accueil téléphonique

L'agent d'accueil et de médiation est formé pour répondre à tout type de demande concernant l'offre de services du Pimms Médiation.

Une forte demande est constatée au standard, avec en moyenne 16 appels par jour. Ce sont principalement des demandes de rendez-vous pour de la médiation sociale. Les délais d'attente pour ces rendez-vous sont en baisse par rapport à l'année précédente, avec une semaine d'attente au maximum. Les motifs les plus fréquents sont liés aux droits des étrangers ou aux droits sociaux. Un pré-diagnostic est nécessaire pour cerner la demande de l'utilisateur et évaluer l'urgence.

4141 appels
en 2022

Le nombre conséquent d'appels a parfois conduit à une explosion du standard, nous rendant injoignables à plusieurs reprises. Cela devrait s'améliorer en 2023 avec un standard plus performant et du matériel plus adapté (casque de téléphonie...).

Les permanences au Pimms Médiation Nîmes

DGFIP 30

24 permanences

77 rendez-vous honorés

(146 demandes de rdv ont été faites sur
impots.gouv.fr)

MISSION LOCALE

38 permanences

66 rendez-vous honorés

CODES 30

14 permanences

15 rendez-vous honorés

La médiation postée individuelle

L'accueil en médiation postée consiste à recevoir les usagers sur notre plateau d'accueil en entretien individuel.

Huit professionnels de la médiation sociale accompagnent les usagers afin de faciliter les démarches d'accès aux droits sociaux, en facilitant la compréhension, en complétant l'offre de services de ses partenaires et en proposant des services de type généraliste (information de premier niveau, mise en relation avec le bon interlocuteur...)

Des **rendez-vous individuels de 30 minutes à une heure** sont proposés aux personnes pour traiter une demande. Certains dossiers nécessitent plus de temps voire plusieurs rendez-vous comme le **dossier de retraite**, le **regroupement familial**, le **dossier de naturalisation** etc.

Les médiateurs œuvrent à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie quotidienne afin de **lutter contre les situations de renoncement aux droits** dans un contexte où le service public est plus que jamais décrié⁴.

Les usagers ne comprennent pas les démarches à entreprendre et la multiplicité des dispositifs ne facilitent pas la compréhension. Avec la réduction des guichets administratifs de proximité ils s'adressent aux associations pour demander de l'aide.

Claire Hédon, défenseure des droits, illustre bien cette situation dans son rapport 2022 qui fait part des réclamations en forte hausse pour « les relations avec les services publics » :

Répartition des réclamations reçues par le Défenseur des droits selon le domaine de compétence, 2020-2022

	2020	2021	2022	2021-2022
Relations avec les services publics	60 669	72 304	82 202	+ 14 %
Défense des droits de l'enfant	2 772	2 989	3 586	+ 20 %
Lutte contre les discriminations	5 215	6 396	6 545	+ 2 %
Déontologie de la sécurité	2 200	2 418	2 455	+ 2 %
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	61	89	134	+ 51 %

Note : une réclamation pouvant être multiquifiée, la somme des réclamations par domaine de compétence est supérieure au nombre total des réclamations reçues. Les chiffres de 2020 et 2021 diffèrent légèrement de ceux présentés dans les précédents rapports d'activité du fait d'une mise à jour continue des dossiers.

⁴ <https://dubasque.org/le-rapport-2022-de-la-defenseure-des-droits-la-degradation-des-services-publics-pointee-du-doigt/>

La situation de l'utilisateur est souvent complexe et nécessite plusieurs rendez-vous. Un autre créneau de rendez-vous est systématiquement donné pour l'accompagner jusqu'à ce que les demandes aient été traitées ou le relais effectué.

40 % des usagers reçus en rendez-vous en 2022 **sont débutants** dans leurs démarches et la médiation postée est une réponse de proximité pour les publics vulnérables que nous recevons.

60% résident en QPV

70% de 27 à 62 ans

26% de + 62 ans

8 238 services rendus

2 376 usagers reçus

7 138 rendez-vous

On note une baisse des services rendus cette année en comparaison avec 2021 où l'on en dénombrait 13 674 services.

Cela s'explique par un **reporting moins rigoureux** du fait de l'augmentation de la fréquentation et d'un changement d'outil qui a demandé du temps d'appropriation.

Il existe davantage de démarches à effectuer en ligne donc les personnes fréquentent davantage nos espaces numériques (Panda et Eden) mais un travail de diagnostic est à affiner par l'équipe pour **évaluer le niveau d'autonomie** numérique des personnes et de ne pas orienter les personnes non initiées sur les espaces numériques car malgré l'appui du médiateur présent épaulé par le volontaire en service civique le service rendu n'est pas adapté. Il est important de ne pas mettre la personne en difficulté.

Les situations rencontrées sont également parfois complexes et sensibles, qu'il conviendra aux médiateurs de mieux les identifier pour isoler la personne et la recevoir en toute confidentialité.

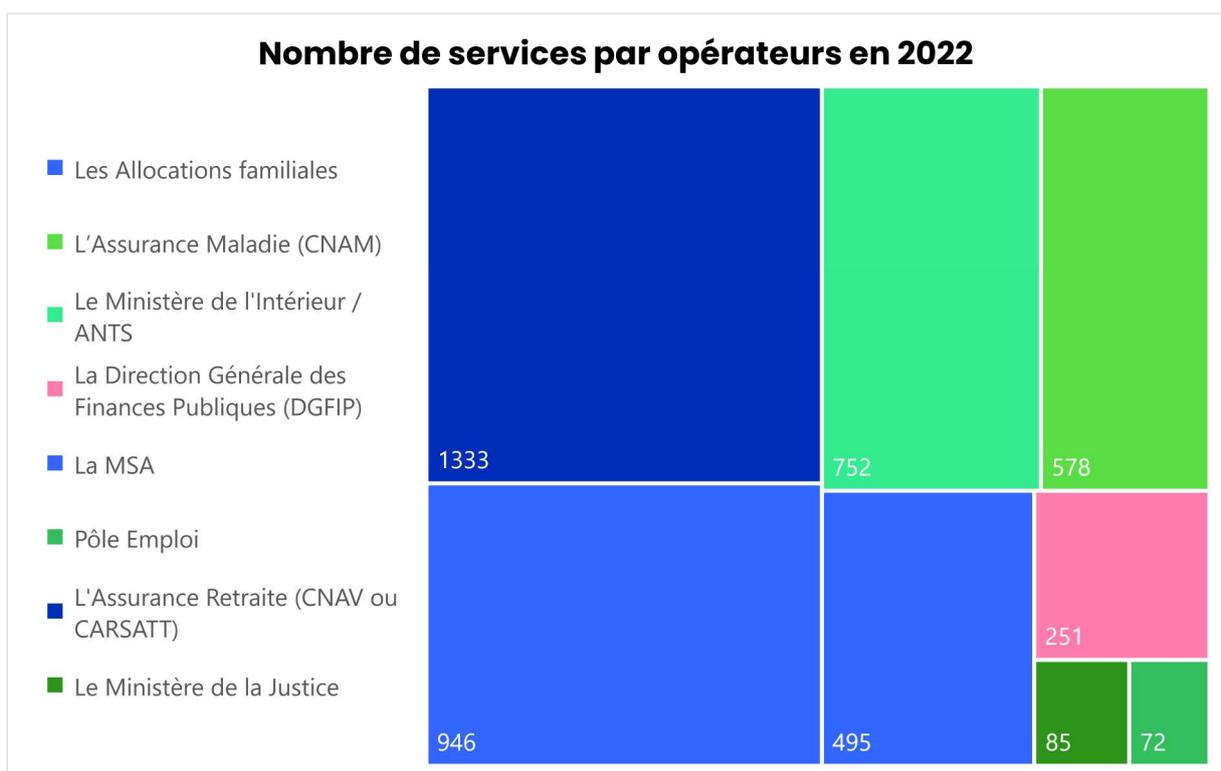
Les services les plus demandés sont en lien avec le **social** (demande prestations sociales, retraite...) avec **2 756 services** et l'**administration** (titres de séjour, carte identité, passeport...) avec **2 225 services**.

Labellisé Maison France Services depuis 2020, les médiateurs sont formés par les **9 partenaires** suivants pour délivrer un premier niveau d'information. Ce partenariat avec les institutions et association a pour but d'offrir un guichet unique pour réaliser ses démarches administratives et emploi.



55 % des services rendus en 2022 sont en lien avec le label

Maison France Services avec 4 512 services.



Les autres services sont en lien avec les thématiques suivantes :

- **Energie** : souscription, résiliation de contrat
- **Administration** : mairie, scolarité
- **Logement** : demande et renouvellement de logement social
- **Santé** : PASS, mutuelle, accès aux soins
- **Téléphonie** : souscription, résiliation de contrat

Les chiffres démontrent que les démarches administratives de la vie quotidienne occupent une place importante dans les services rendus auprès de nos usagers. Grâce à l'intervention des médiateurs, ils bénéficient d'informations de premier niveau concernant les droits et dispositifs (action sociale des retraites complémentaires, aides à l'aménagement du domicile...). Ces personnes n'auraient jamais fait la demande ne connaissant pas ces dispositifs.

Les **situations rencontrées** ont été très **complexes** et l'appui, l'orientation de plusieurs partenaires nécessaires. Ce **travail conjoint** démontre toute la pertinence du partenariat et de notre complémentarité par rapport à l'accompagnement des publics vulnérables.

Des temps d'échanges de pratiques sont organisés pour « alléger » la charge mentale des médiateurs car il est souvent difficile de rester à distance et insensible aux parcours de vie rencontrés.

En mars 2022, l'**AFNOR** a réalisé un **audit de contrôle** du cadre déontologique du métier de la médiation sociale et l'ensemble du réseau des Pimms Médiation a été certifié ! Bravo à tous !

Un exemple de situation rencontrée :

M. T habitué de nos services a été reçu pour son renouvellement de titre de séjour. Lors de la médiation et grâce au diagnostic, nous avons constaté des problématiques liées à son habitation : impayés de loyer, logement non adapté à sa composition familiale et renoncement de ses droits sur cette thématique. Nous avons accompagné M. T dans sa demande d'aide au logement, demande de logement social et orienté M. T vers les services sociaux de proximité afin de faire valoir ses droits.

Le Pimms Médiation Nîmes a participé à une **recherche projet** intitulée « **Dialoguer en France Services** ⁵ ». Son objectif était d'explorer le potentiel d'inclusion et de facilitation des approches conversationnelles au sein des France Services en enquêtant puis en expérimentant sur de **nouvelles modalités de relations citoyennes-citoyens-services publics** dans un contexte de numérisation mais de crise post sanitaire. **L'outil « SMS »** a été testé comme un outil d'accompagnement et d'autonomie des publics et ne peut bien sûr pas remplacer l'accueil / l'accompagnement physique mais peut-être un outil relationnel et de dialogue.

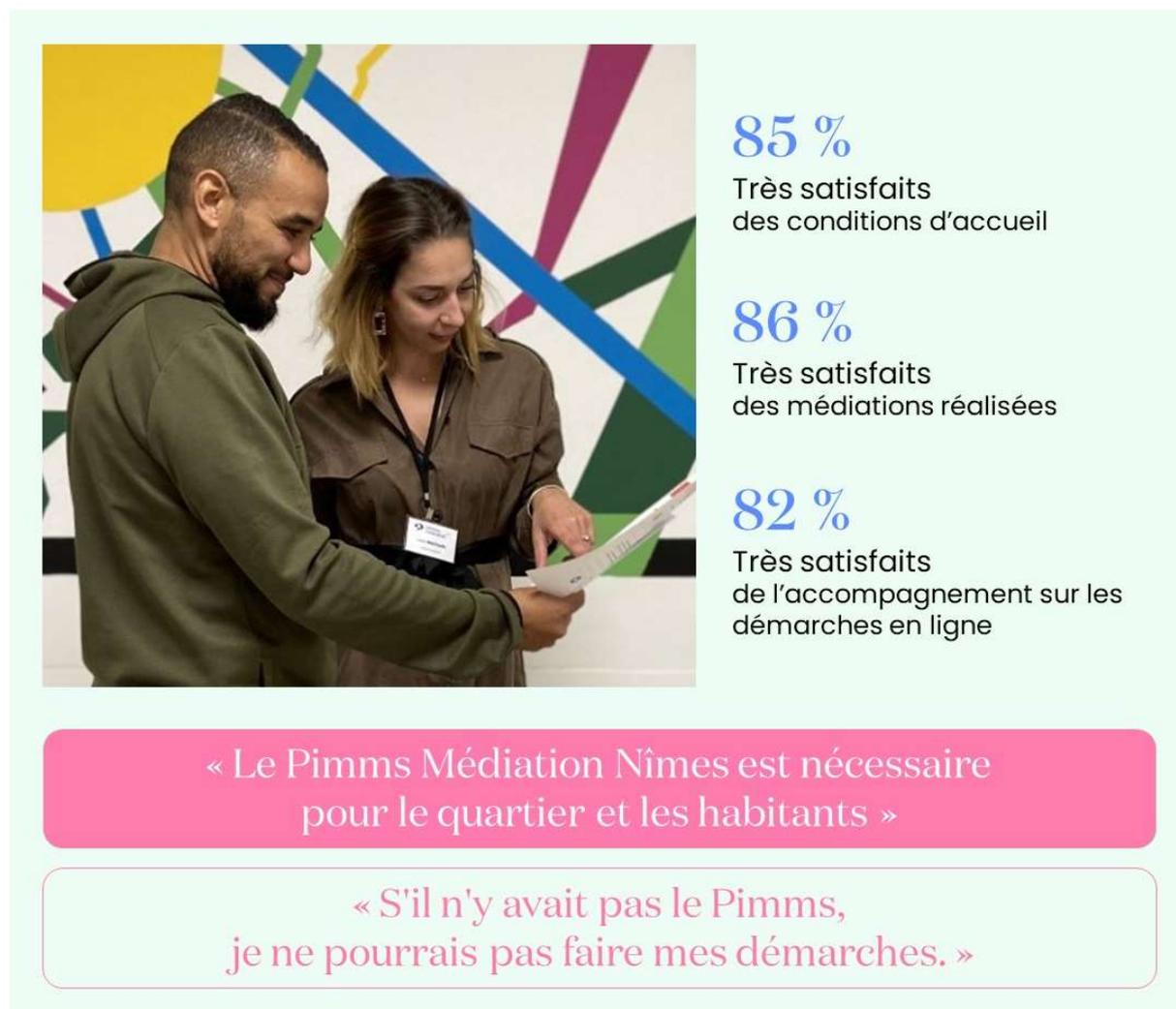
Difficultés rencontrées

- Pas d'interlocuteurs directs avec certaines administrations France Services,
- Peu de connexion entre différentes France Services notamment sur les échanges de pratiques,
- Charge des démarches et le coût incombent aux personnes et aux associations qui n'ont pas les mêmes moyens que les administrations et qui ont des difficultés pour gérer les flux et les demandes,
- Renoncement aux droits tellement important que l'aller vers est indispensable et encore nous avons parfois du mal à convaincre les personnes de réaliser leurs démarches – profonde crise de défiance et de résignation,
- Malgré le soutien financier de nos partenaires et du label France services il est difficile de faire face à la forte fréquentation.

⁵ Menée dans le cadre du programme « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire IP qui s'est déroulée entre mai 2021 et novembre 2022.

Questionnaires de satisfaction

Baromètre de satisfaction des usagers du Pimms Médiation Nîmes : merci pour vos retours !



Sur un échantillon de 377 personnes interrogées

Témoignage

Mme C. qui a été accompagnée dans ses démarches administratives et liées à l'emploi :

« Le Pimms Médiation m'a beaucoup aidé à rechercher du travail : Ils m'ont donné des informations et m'ont accompagné à faire mon CV. C'est grâce à eux que j'ai trouvé ma formation actuelle au Greta. Ils ont aussi débloqué ma situation à la Préfecture concernant mon titre de séjour. Ils sont très gentils et ce serait compliqué sans eux.

Les espaces numériques

EDEN : ESPACE DÉDIÉ A L'EMPLOI ET AU NUMÉRIQUE



Animé par 4 conseillers emploi.

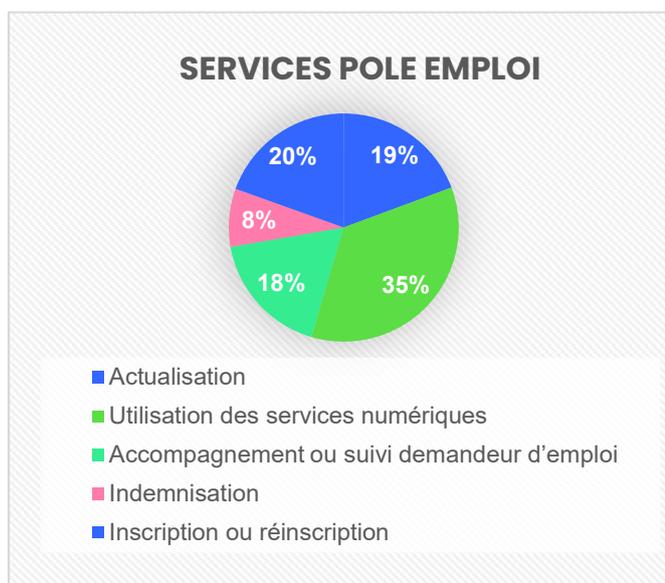
Les usagers qui fréquentent l'EDEN viennent avant tout faire des démarches sur **Pôle Emploi** ou travailler leur **CV**.



30% des usagers venus faire un CV sont **débutants en informatique**. Cela nécessite pour les conseillers un travail de pédagogie et de médiation numérique pour amener les usagers vers l'autonomie. Ainsi, **40% d'entre eux restent plus de 45 minutes** sur l'EDEN.

Plus de **1 000 actualisations et inscriptions** Pôle Emploi ont été réalisées en 2022, pour lesquelles **40%** des usagers étaient jugés peu autonomes.

L'EDEN est un espace essentiel pour assurer le lien entre Pôle Emploi et les usagers en difficultés face au numérique.



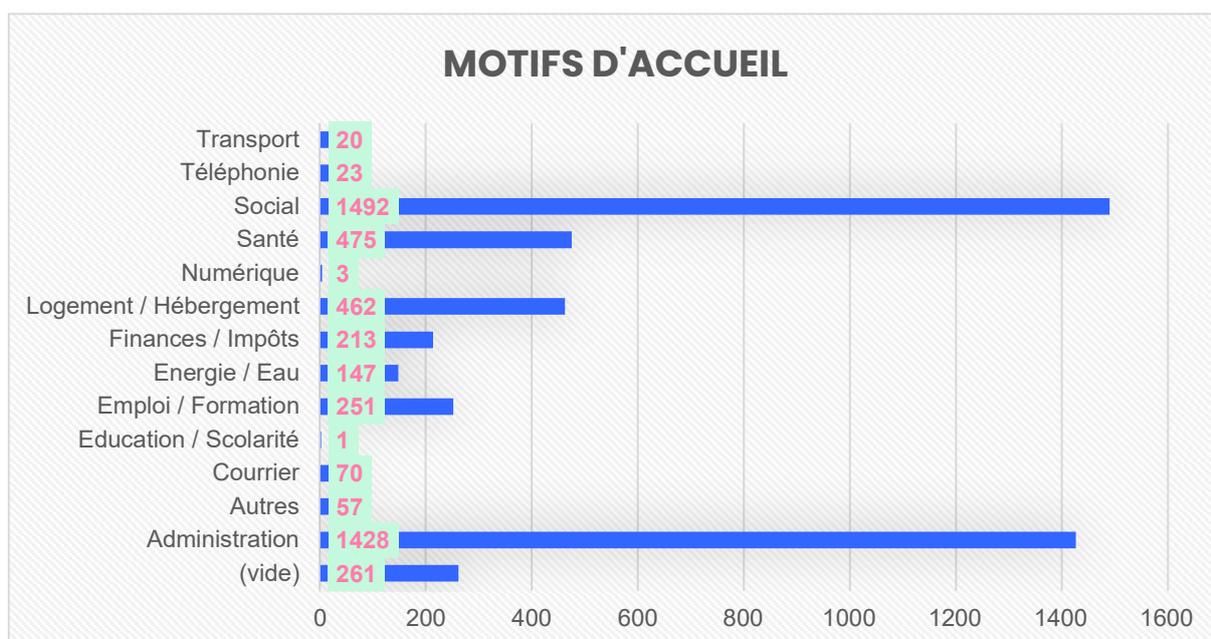
PANDA : Point d'Accès Numérique pour les Démarches Administratives

L'objectif du PANDA est de lutter contre l'exclusion numérique en favorisant l'autonomie des personnes. Cet espace permet à des usagers de bénéficier en accès libre de l'outil informatique pour effectuer leurs **démarches**

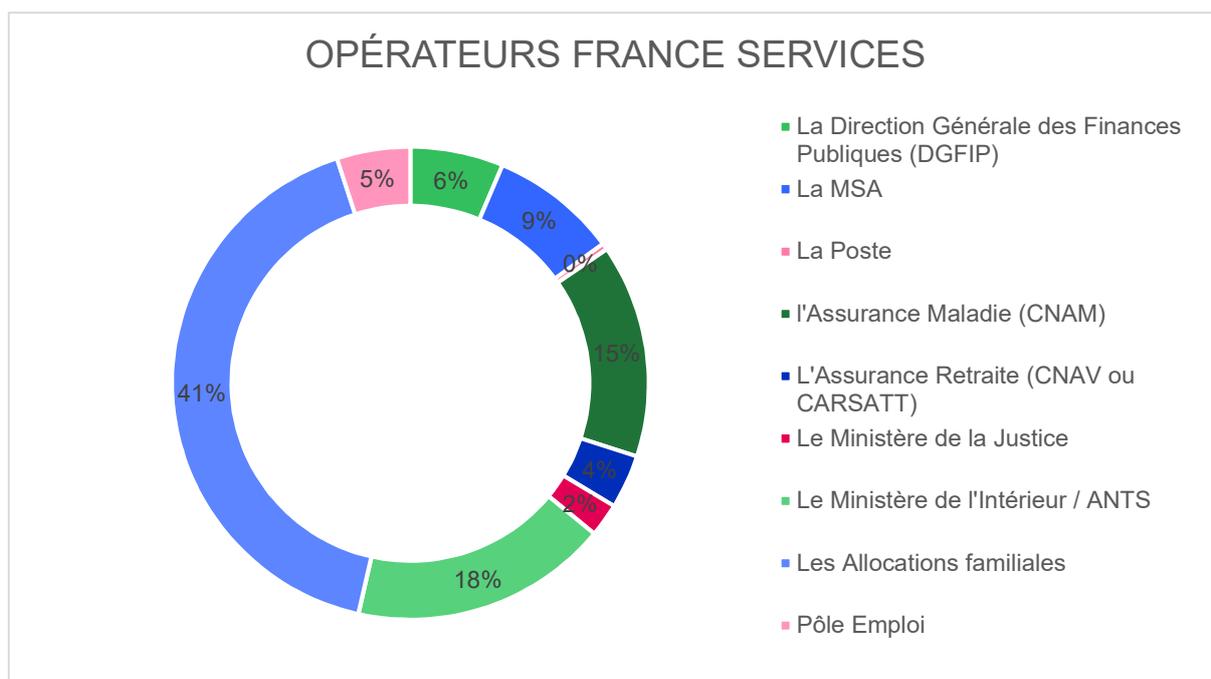


administratives en ligne. Un médiateur en charge d'aider à l'utilisation de l'ordinateur et de renseigner sur le premier niveau d'information est présent sur l'espace appuyé par deux volontaires en service civique.

En fonction du diagnostic, les personnes sont orientées vers des ateliers numériques, afin de favoriser l'apprentissage et l'autonomie dans le but de se familiariser avec l'outil informatique et d'acquérir l'autonomie nécessaire pour les démarches.



Les motifs d'accueils les plus demandés concernent les démarches en lien avec l'**Administration** (29%) en lien avec la Préfecture et la Mairie. 31% des démarches concernent le **social** (CAF).



Les usagers qui fréquentent le PANDA viennent avant tout faire des démarches concernant la **CAF** ou l'**ANTS**.

Très souvent peu autonome, et ayant besoin d'un « coup de pouce », le public sollicite dans la majorité des cas un accompagnement du médiateur lors de sa venue sur l'espace numérique.

Le baromètre du numérique (Crédoc Chiffres clés 2022⁶) le démontre dans sa dernière étude, 54% des Français éprouvent une difficulté dans le cadre des démarches en ligne et sollicitent un accompagnement. Ils « *préfèrent qu'on leur explique comment réaliser la démarche seul pour gagner en autonomie plutôt qu'on la fasse à leur place d'autant plus que ces démarches en ligne mobilisent souvent des données personnelles* ». Ce qui conforte notre action et le « faire avec » que nous mettons en œuvre pour rendre les habitants acteurs de leurs parcours et favoriser leur autonomie.

Des ateliers numériques sont proposés pour s'initier et apprendre.

⁶ *Source

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/barom%C3%A8tre-du-num%C3%A9rique-2022-les-principaux-r%C3%A9sultats/>

Les ateliers numériques

La dématérialisation administrative généralisée et la crise sanitaire ont accentué davantage la fracture numérique déjà existante.

Dans ce contexte, les ateliers numériques sont proposés de manière régulière au sein du Pimms Médiation. Ils viennent répondre aux besoins des usagers en dédramatisant le « tout numérique » en donnant les outils nécessaires afin d'être plus autonome.

En 2022 le Pimms a fait le choix de recruter un CNFS, **Conseiller Numérique France Services** et ainsi apporter une présence humaine et susciter la confiance et l'assurance des usagers face à leur capacité à apprendre.

Parti en juillet, le 1^{er} CNFS a été remplacé par Katerina MONEVA en septembre 2022.

Les ateliers proposés au Pimms sont larges et complémentaires :

- **Zen numériques** : apprentissage de base sur l'outil informatique
- **Atelier mail** : accompagnement à l'utilisation d'une boîte mail
- **APTIC** : approche des usages du numériques pour les détenteurs de pass numériques délivrés par Pole Emploi
- **La Poste/La Banque Postale** : découverte des services proposés via le site de laposte.fr et la banquepostale.fr
- **Ateliers emploi** : en lien avec l'Accompagnement Individualisé Vers l'emploi, leur but est d'outiller les personnes dans leur recherche d'emploi sur le numérique

118 ateliers et 232 participants

	Ateliers	Participants
Zenumérique	27	124
Atelier mail	10	20
APTIC	35	24 (110 pass scannés)
laposte.fr	3	12
labanquepostale.fr	3	8
Ateliers emploi	38	23
Mutualité Française	2	21

Le programme d'ateliers s'enrichira à partir de janvier 2023. Nous souhaitons mettre en place des ateliers qui s'adressent aux différents publics du Pimms, du grand débutant à l'utilisateur intermédiaire qui souhaite monter en compétences. Les thématiques se porteront sur **trois axes** : **démarches administratives et vie citoyenne, bons usages et autonomie, numérique et emploi.**

En 2023 nous souhaitons continuer les ateliers déjà existants et élargir notre zone d'intervention. Le Pimms va continuer à assurer l'accompagnement des bénéficiaires des chèques numériques APTIC prescrits par Pôle Emploi, mais également par la CAF qui devient prescripteur cette année.

D'autres ateliers numériques décentralisés seront organisés dans les **quartiers prioritaires de la Ville et de certaines communes d'intervention du Pimms Mobile**, dans des locaux de partenaires, afin d'atteindre des publics qui ont des besoins de formation informatique, mais qui ne peuvent pas se déplacer jusqu'à nos locaux.

Ces ateliers auront pour objectif la montée en compétences et l'autonomisation des apprenants et un parcours spécifique sera proposé aux demandeurs d'emploi.

Nous souhaitons mettre en avant des thématiques comme la **cyber sécurité et la cyber malveillance** pour sensibiliser nos usagers et leur donner les clés pour une utilisation sécuritaire et responsable de l'outil numérique.



Sensible aux éco-gestes en lien avec l'énergie et dans la continuité de nos actions déjà en place nous souhaiterions aborder la question du **numérique et du développement durable** avec un atelier ludique présentant les « bons » gestes.

Des nouveaux points d'accueil

Permanences d'accès aux droits (quartiers Gambetta et Nemausus)

Les permanences d'accès aux droits au sein des quartiers prioritaires de Gambetta et Nemausus ont pour objectif de délivrer un premier niveau d'information sur les démarches du quotidien et de travailler en relais avec les CMS, les associations de proximité très présentes et actives (épicerie sociale, Jardins solidaires...) afin de faciliter l'accès aux services.

Centre Social Emile Jourdan	Maison de quartier Nemausus
Chaque mardi de 09h00 à 11h45	Chaque jeudi de 14h00 à 18h00
37 permanences	31 permanences
151 visites	276 visites
219 services rendus	276 services rendus
57 % des usagers ont + 62 ans	65 % des usagers ont - de 62 ans
87 % issus des QPV	93 % issus des QPV

Sur les 2 permanences d'accès aux droits, la majorité des usagers sont issus de quartier priorité de la ville ayant un fort besoin d'accompagnement. En effet, la majorité est en situation de précarité et dépassée par le tout numérique.

Certains savent un peu utiliser l'ordinateur ou le smartphone mais la complexité des démarches en ligne ou les « bug » incompréhensibles freinent l'accès aux droits. Certaines administrations ne sont pas ou difficilement joignables dans ce type de situation.

Nous accompagnons principalement les usagers sur les démarches en lien avec les sites internet de l'**ANTS** (Agence National des Titres Sécurisés), l'**ANEF** (Administration Numérique des Etrangers en France) et les services de la **ville de Nîmes**.

Sur ces plateformes, l'utilisateur peut effectuer un certain nombre de démarches comme par exemple :

- ANTS : Demande de passeport, carte grise et pièce d'identité.
- Droit des étrangers / ANEF : demande de DCEM, de titre de voyage et de naturalisation par décret.
- Prise de rendez-vous auprès des services de la mairie : passeport, CNI et CCAS de la ville.

- Mairie de Nîmes : Demande d'acte d'état civil, ALAE, inscription scolaire, cantine et paiement de facture.

Sur la thématique du **social**, nous accompagnons les usagers sur leurs demandes suivantes :

- Retraites personnelles / complémentaires
- Prestations sociales proposées par la CAF ou la MSA
- Demande d'Allocation d'Adulte Handicapé ou l'Allocation Personnalisée d'autonomie
- Demande de logement social

Le recours à nos services est alors indispensable selon eux comme la recherche du lien social et la possibilité d'échanger avec un interlocuteur direct sans interface internet ou répondeur téléphonique.

En 2022, **le social et l'administration représente 70 %** des démarches réalisées lors des permanences au **centre social Emile Jourdan**.



84% des démarches en lien avec l'administration **concerne la Préfecture**

71% des démarches en lien avec le social **concerne la retraite**

Du côté de la **permanence Nemausus**, le public est plus jeune mais les difficultés rencontrées sont identiques. Beaucoup d'usagers rencontre des problématiques à obtenir des logements adaptés à leurs besoins et sur cette permanence **60% des services rendus sont en lien avec le logement et l'administration**.



87% des démarches en lien avec l'administration **concerne la Préfecture**

54% des démarches en lien avec le social **concerne les demandes de logement**

Pimms mobile

Le Pimms mobile labellisé France Services est une réponse humaine de proximité aux besoins des habitants du territoire gardois, dans les démarches du quotidien. Le véhicule est équipé d'un bureau permettant des entretiens en toute confidentialité réalisé par un médiateur ainsi que d'un espace public numérique où un second médiateur accompagne les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives via les services en ligne.

En 2022, les permanences se sont développées et l'itinéraire du Pimms Mobile s'est élargi aux communes de **Langlade, Redessan, Caveirac** et **Caissargues**.



L'ensemble des permanences du Pimms Mobile

1158 visites pour 125 permanences

L'équipe du Pimms mobile remarque qu'une fois identifié comme une réponse à leur besoin, les usagers reviennent régulièrement pour effectuer leurs démarches et être accompagnés.

Notre catalogue de services offre une grande variété : administration, santé emploi et formation, social, finances et impôts, courrier, téléphonie, Banque Postale, logement et hébergement, énergies et transport.

La **permanence du CBA** dont le territoire diffère des autres permanences a une particularité concernant les sollicitations. La thématique administration, notamment les **démarches en lien avec la Préfecture**, représente **48% des services rendus**. Des démarches principalement en lien avec le droit des étrangers : demande et renouvellement de titre de séjour, démarches ANEF et naturalisation. Ce type de démarches ne fait pas partie du bouquet France Services mais il est très difficile de renvoyer le public vers la Préfecture qui n'accompagne pas à l'explication et la complétude de la démarche.

Sur les autres communes desservies, les thématiques sont plus diversifiées.

- **Rodilhan** : la thématique **administration** (mairie, préfecture, ministère) représente **36 % des visites** de la commune, suivi des démarches en lien avec l'administration des **impôts avec 13% des visites** et la thématique **santé à 13 %** également.
- **St Dionisy** : la thématique **administration** (mairie, préfecture, ministère) représente **41 % des visites** de la commune et en 2eme position, nous retrouvons les démarches en lien avec les organismes de **retraite** à hauteur de **22%**.
- **Lédenon** : la thématique **administration** (mairie, préfecture, ministère) représente **34 % des visites** de la commune, suivi des démarches en lien avec les organismes de **retraite à hauteur de 27%** et la thématique **logement avec 16 %**.
- **Redessan** : la thématique **administration** (mairie, préfecture, ministère) représente **33 % des visites** de la commune, suivi des démarches en lien avec l'administration des **impôts avec 14 %** et les démarches **retraite à hauteur de 12 %**.
- **Langlade** : la thématique **administration** (mairie, préfecture, ministère) représente **39 % des visites** de la commune et un 2eme position, nous retrouvons les démarches **retraite** à hauteur de **23%**.
- **Caissargues** : la thématique **santé** représente **33%** des services rendus.

Sur l'ensemble des permanences, **70%** des usagers rencontrés ont + 45 ans et **37%** ont plus de 62 ans.

Nos usagers, nous sollicitent pour un accompagnement lié aux démarches d'accès aux droits sociaux et qui parfois n'ont pas d'équipements informatiques (ordinateur, connexion Internet, imprimante).

Les usagers sur les communes et quartiers desservis par le Pimms Mobile nous ont sollicités à **75%** sur les services en lien avec le label Maison France Services dont :

38 % pour les démarches ANTS

17 % sur l'assurance retraite

15 % pour la CPAM

Exemple

Un usager se présente au sein de notre Pimms Mobile pour une démarche de carte grise. Nous l'accompagnons via le site de l'ANTS. A l'issue de cette démarche, Monsieur nous expose sa problématique de titre de séjour. Sa carte de résident expire dans 5 mois et il s'interroge sur son renouvellement. Nous l'accompagnons à la complétude de sa demande de renouvellement.

Cette exemple démontre qu'un usager peut nous solliciter sur des démarches qui sont hors du bouquet Maison France Services.

A ce propos, **25%** des sollicitations ne sont pas concernés par le label.

Les médiateurs accompagnent les usagers sur les thématiques suivantes :

- Administration : Mairie, Conseil départemental, Préfecture.
- Social : CMS, CCAS, MDPH.
- Energie : Edf, Engie, Eau de Nîmes Métropole.
- Logement : Bailleurs sociaux, Vie du logement.

Les partenariats

La médiation Énergie

La lutte contre la **précarité énergétique** est au cœur de l'accès aux droits et a toujours été au cœur de l'offre de services du Pimms Médiation. Au regard de l'actualité et de la hausse exponentielle des prix de l'énergie, notre structure renforce plus que jamais ses actions de prévention.

« En 2022 une hausse de 10% des interventions pour impayés des factures d'énergie a été enregistrée. » Source : [baromètre énergie-info](#) – septembre 2022



Nos missions consistent à recevoir les usagers ayant une demande en lien avec l'énergie et d'identifier leurs besoins afin de faire le lien avec les différents fournisseurs sur les services suivants :

- Ouverture/fermeture de contrats
- Explication de facture et modalités de paiements
- Sensibilisation aux chèques énergie
- Médiation en cas de conflit avec le fournisseur

EDF

L'action en partenariat avec EDF consiste à entrer en contact avec les clients en amont de leurs difficultés, à partir d'un listing reçu chaque semaine. L'objectif est de sensibiliser, informer et accompagner afin de lutter contre la précarité énergétique.



Depuis fin 2021, **il n'y a plus de coupure d'électricité EDF pour des impayés** mais une réduction de la puissance électrique à 1kVA, même hors trêve hivernale, permettant ainsi de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité (éclairage, fonctionnement d'équipements de cuisine recharge d'appareils électroniques...)

Un gros travail de pédagogie a été nécessaire de la part des médiateurs afin de « déconstruire » les représentations de notre public, notamment l'idée que les factures d'énergie pouvaient être payées avec moins d'urgence, le risque de coupure n'existant plus.

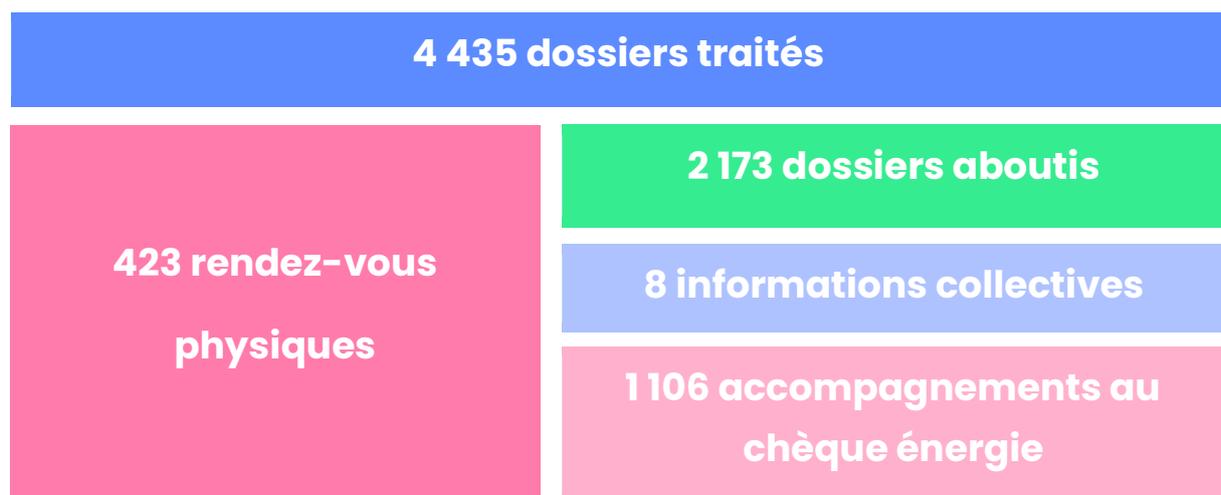
Des supports visuels ont été imaginés afin d'illustrer ce que permet une puissance électrique d'1kVA et qu'il s'agit bien d'un service très minimum en attendant que le client régularise sa situation, les factures d'énergie restant dues.

Les personnes contactées par téléphone sont invitées à venir dans la structure. Lors du RDV, un **diagnostic global** de la situation est réalisé afin de mieux comprendre et accompagner l'utilisateur dans ses difficultés :

- situation familiale et professionnelle,
- habitudes de consommation, abonnement adapté,
- précarité du logement ...

Une prise de contact directe avec le Pôle Solidarité d'EDF afin de mettre en place un délai de paiement adapté aux capacités de remboursement de la personne, une mise en relation avec les services sociaux, une sensibilisation au chèque énergie et aux éco-gestes sont également proposés lors de cette rencontre.

Il est à noter que depuis la crise sanitaire, les usagers ont pris l'habitude de moins se déplacer ce qui réduit les possibilités de réalisation de ce diagnostic complet et des possibilités offertes aux personnes afin de régler leur situation.



Une autre illustration du « **aller vers** » voulu par le Pimms Médiation :



- **L'action chèque énergie**



Cette action de phoning a pour objectif d'informer et sensibiliser les usagers sur le chèque énergie souvent encore trop méconnu de certains et des protections associées à ce chèque :

- Exonération des frais de mise en service en cas de déménagement
- Maintien de la puissance électrique pendant la trêve hivernale
- Réduction des frais liés à une intervention en cas d'impayés (réduction de puissance ou suspension d'alimentation)
- Exonération le cas échéant des frais liés à un rejet de paiement

200 appels aboutis ont été réalisés pour cette action

- **L'action Médiation Energie**

En tant qu'experts de la médiation sociale, notre partenaire a souhaité nous associer cette année à cette action réalisée depuis 4 années sur d'autres territoires et qui s'échelonne de novembre 2022 à mars 2023.

« Une main tendue »

Elle consiste à contacter les personnes en situation de deuxième relance sur leur facture impayée afin de les informer, sensibiliser des possibilités existantes :

- mise en place d'un échéancier
- mobilisation sur les aides mobilisables (FSL, aides CCAS, autres...)
- utilisation des chèques énergie (classique et exceptionnel)

230 appels aboutis ont déjà été réalisés pour cette action au 31/12/2022

Ces actions prennent tout leur sens dans conjoncture économique face à l'énergie des plus tendue où des personnes déjà en situation difficultés se retrouvent à présent en situation de réelle précarité.

Eau de Nîmes Métropole

Depuis le 1er janvier 2020, la société Eau de Nîmes Métropole est l'interlocutrice principale pour la gestion des services de l'eau et de l'assainissement.



Au travers de notre ancrage territorial et de notre rôle d'information et médiation, le Pimms et Eau de Nîmes Métropole collabore sur les services en lien avec la distribution de l'eau.

En 2022, **124 médiations** ont été réalisées :

76 pour un appui aux **démarches en ligne**

72 pour de **l'information et des conseils**

Il est à rappeler que des difficultés dans les saisies des statistiques rencontrées en 2022 (changement d'outils et forte fréquentation) ne nous permettent pas d'avoir une vision exacte des sollicitations liées à notre partenaire Eau de Nîmes Métropole.

On constate une méconnaissance de notre public des services pouvant être rendus au Pimms Médiation Nîmes en matière d'eau.

Ainsi en 2023, un gros travail de communication (affichage, tracts, mailing à destination des partenaires...) sera amorcé afin que nos usagers puissent mieux connaître et appréhender l'offre de services du Pimms concernant l'EAU :

- Explication de facture
- Mise en place d'échéancier de règlement
- Ouverture/fermeture de contrat
- Information et aide à l'utilisation du Chèque Eau
- Aide à la prise en main de l'application mobile
- Appui à l'utilisation de l'espace client en ligne
- Contact et mise en relation avec le partenaire



Notre Pimms mobile parcourt un itinéraire dans différentes communes de Nîmes Métropole et l'information de nos services relatifs à notre partenaire Eau de Nîmes Métropole seront davantage mis en avant.



Schéma directeur eau potable Avril 2019

Lors **d'informations collectives sur l'énergie**, les médiateurs sensibilisent les usagers sur la ressource que représente l'eau et les gestes intelligents à adopter. Le changement climatique impacte fortement la ressource en eau notamment dans notre région où les mesures restrictives que l'on connaît chaque été doit nous conduire à une gestion prudente de la ressource. A terme nous savons que les populations les plus fragiles seront les premières victimes de cette rareté.

A noter qu'en 2023, tous les médiateurs seront formés à nouveau par Eau de Nîmes Métropole afin de connaître au mieux les services proposés et d'être un relais pour les habitants.

Le Point Conseil Budget



Le déploiement des PCB s'inscrit à la fois dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et dans celui de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (Educfi) de la Banque de France.

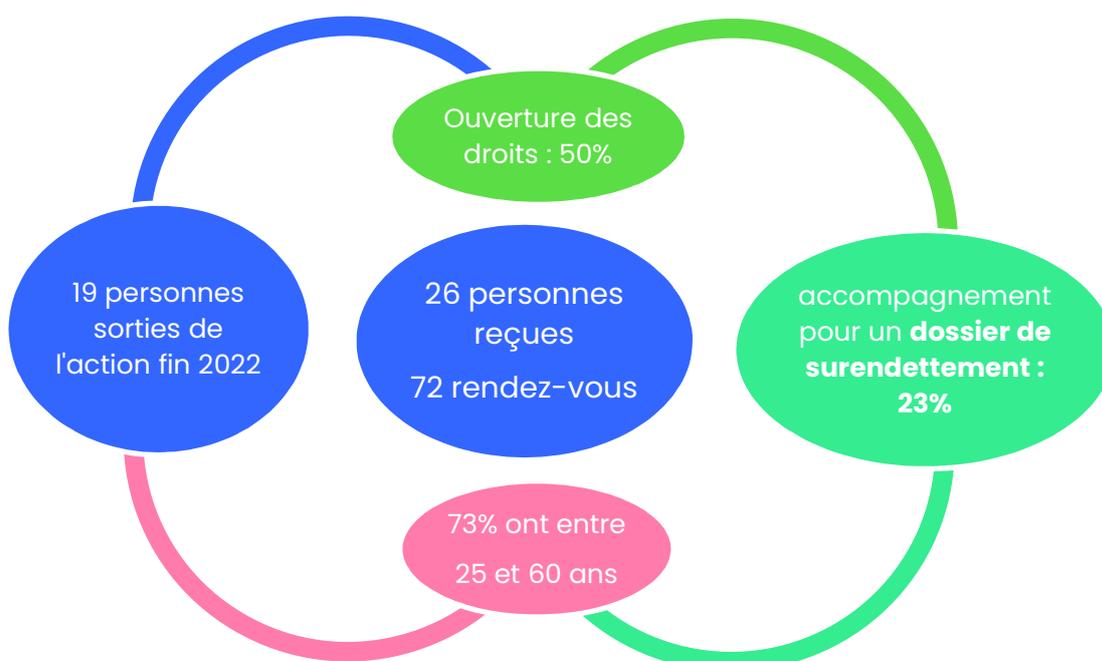
En 2022, le Pimms a vu le renouvellement par l'Etat de son label **Point Conseil Budget** pour 3 ans. Suite au départ de la Conseillère en Economie Social et Familiale en charge de l'action, un recrutement a eu lieu en interne pour la remplacer et l'action a pu redémarrer en mai 2022, avec Séverine DEPARCY, médiatrice.

Le Point Conseil Budget c'est :

- Un lieu ouvert à tous et accessible gratuitement.
- Une médiatrice formée aux questions financières, à l'écoute qui reçoit en toute confidentialité des personnes rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin de conseils ou d'un accompagnement.

L'action des Points Conseil Budget peut prendre la forme d'un suivi dans la durée pour des ménages rencontrant de grandes difficultés, d'un accompagnement plus ponctuel ou encore d'actions d'information et de sensibilisation.

Répartition des services rendus



Sur les 26 personnes reçues, on compte autant **d'hommes que de femmes**.

73% du public a entre **25 et 60 ans** ; les **19%** ont **plus de 60 ans**.

23% des situations ont nécessité la réalisation d'un dossier de surendettement.

Plus de la moitié des personnes suivies sont des personnes seules vivant des minimas sociaux et/ou étant en recherche d'emploi.

Le partenariat

Fondamental car il permet une orientation efficace si nécessaire vers les travailleurs sociaux, la Banque de France ou encore les associations caritatives du territoire mais aussi une mise en relation directe avec différents acteurs. Beaucoup d'utilisateurs reçus sont en rupture sociale et en situation de renoncement aux droits souvent par méconnaissance des dispositifs ou complexité des démarches à engager. En plus du travail nécessaire dans la gestion du budget, l'action du PCB va s'inscrire dans la lutte contre le non-recours.

Témoignage

Mme T : « L'accompagnement du Point conseil Budget a été un plus dans la gestion de mon budget. Cela m'a montré que mon budget était équilibré et que je faisais des économies et m'encourage à continuer dans cette voie ».

Focus

Le **pouvoir d'achat** est l'une des préoccupations majeures des Français ; ils cherchent vers qui se tourner quand ils n'arrivent plus à joindre les deux bouts : prix de l'essence, facture d'électricité en hausse, panier de courses qui suit la même tendance. Les personnes qui étaient déjà en difficulté viennent désormais demander de l'aide dans les Points Conseils budget, identifiés comme un point ressources afin de trouver de l'aide car ils n'arrivent plus à vivre correctement.

Perspectives

En 2023, la dynamique partenariale sera poursuivie afin d'identifier les partenaires susceptibles de repérer des publics fragiles et en situation de précarité financière et de pouvoir mettre en place une action efficace et pérenne.

Des **informations collectives** sur la gestion budgétaire et les éco-gestes sont prévues en 2023 sur le territoire, notamment au centre Emile Jourdan à Nîmes pour un public retraité.

Guichet concerté

Partenaire avec la **CARSAT**, le Pimms Médiation Nîmes a porté cette année encore l'action Guichet concerté. Son objectif est d'identifier les retraités en situation de fragilités et de repérer les besoins sur les volets : santé, logement, finances, vie sociale, numérique... aux moyens d'entretiens de prévention basés sur un questionnaire établi.



36 premiers
rendez-vous
réalisés

26 personnes ont été suivies et ont réalisé la totalité du
parcours (3 entretiens)

Les rendez-vous se font en individuel. Un questionnaire est complété au premier rendez-vous, puis un autre à 3 mois, et enfin à 6 mois afin de permettre le suivi et la levée des freins en orientant vers les partenaires adéquats et leurs offres de services.

Comme pour l'année 2021, nos médiatrices en charge de l'action ont eu du mal à mobiliser les personnes sur les 3 rendez-vous, même si un lien fort est tissé.

Au cours de ces entretiens des fragilités ont été mises en avant notamment dans le domaine de la **santé**, des **finances** et du **logement**. Des demandes de secours financiers exceptionnels, ainsi que des demandes de logement social ont été effectuées. Des dossiers « Bien vieillir chez soi » notamment concernant la salle de bain, ont été proposés.

Témoignage

Je suis très contente du soutien apporté par la médiatrice et des différentes propositions qu'elle a pu me faire. J'ai parfois du mal à comprendre les courriers et à réaliser mes démarches toute seule. Mme S.

Les permanences à La Poste

Présents de manière hebdomadaire dans les bureaux de poste des quartiers prioritaires de la ville : **Pissevin, Valdegour, Mas de Mingue, Chemin Bas d'Avignon et Gambetta**, les médiateurs prennent en charge les personnes en difficulté pour réaliser les démarches classiques (complétude d'un bordereau d'envoi, réalisation d'un mandat, envoi d'un Western Union ...) mais aussi celles qui se trouvent dans l'incapacité d'utiliser les différents automates bancaires et courriers.

Chiffres clés

	VALDEGOUR	PISSEVIN	MAS DE MINGUE	CAPITELLES	GAMBETTA	TOTAL
Nb de permanences	36	48	33	50	52	219
Nb d'interventions prestations	5	6	11	9	6	37
Nombre de visites	530	992	116	1834	1344	4816
Total des services	585	1133	124	2303	2113	6258

Les services pour lesquels nos médiateurs sont le plus sollicités sont :

- **le dépôt et retrait de lettre ou colis,**
- **l'orientation au sein même du bureau de poste**
- **l'accompagnement sur les automates courriers.**

Les bureaux de poste sont inégalement fréquentés et nous pouvons noter que le nombre de clients est souvent proportionnel à la taille du bureau.

Ces constats permettent à notre partenaire d'ajuster les demandes d'intervention des médiateurs du Pimms. En 2022, les permanences ont été augmentées sur le bureau de Debussy, quartier Pissevin, ainsi que sur Capitelles (quartier Chemin Bas d'Avignon) où les besoins sont très importants.

A l'inverse, notre présence sur la permanence sur le bureau du Mas de Mingue est moins importante.

Il est à noter que sur le premier semestre 2022, **d'importantes difficultés de saisies des statistiques** ont été rencontrées ce qui ne permet pas une retranscription fidèle du nombre de services rendus lors des différentes permanences et des résultats plus que disparates par rapport aux années précédentes.

La médiation emploi jeunes

L'objectif de la médiation emploi jeunes est d'aller vers les jeunes âgés de 16 à 25 ans, habitant les quartiers politiques Ouest de la Ville de Nîmes pour recueillir leurs besoins, les orienter et les informer autour des questions liées à l'emploi.

En 2022, 22 jeunes rencontrés

Ces temps d'échanges leur ont permis d'obtenir des premiers éléments de réponse concernant leurs interrogations en matière d'insertion professionnelle. Cela passe par de simples questionnements sur les dispositifs (CEJ, ER2C, EPIDE, ASPJH...) à des questionnements sur leur avenir professionnel, leur situation personnelle (financière, familiale, ...).

Selon les situations le médiateur donne un premier degré d'information en orientant les jeunes vers des lieux ressources où on peut proposer de les accompagner pour rencontrer les structures d'insertion (ER2c, EPIDE, MLJ, PE...)

FOCUS

Le médiateur emploi, ainsi qu'une éducatrice de l'ADPS, ont instauré de manière bimestrielle des soirées thématiques avec des jeunes résidents les QPV Ouest de la ville dans le cadre d'une action intitulée « **les Nocturnes de Diderot** ».

Ces moments se déroulent en 3 temps, un premier temps où un intervenant est invité pour parler d'une thématique choisie par les jeunes, un second temps convivial autour d'un repas partagé et un troisième temps, plus ludique, autour de jeux de société, si possible en lien avec la thématique choisie.



Des thématiques comme, le **logement**, l'**emploi** ou encore les **éco-gestes** ont été abordées. Cette action a été une expérience positive, avec des jeunes investis et curieux. Très satisfaits, les jeunes ont clairement exprimé leur volonté de revenir et de renouveler l'expérience.

Des soirées autour de thèmes comme la **sexualité**, l'**égalité « hommes-femmes »** sont à l'étude.



L'objectif de Repère est d'aller vers et mobiliser les publics jeunes de 16 à 29 ans dits "invisibles" sortant du système scolaire et/ou en décrochage scolaire et/ou en rupture avec les services publics de l'emploi

En 2022

38 JEUNES ACCOMPAGNÉS

10 ACTIONS DE MOBILISATION

Rêve par les pairs

Le rêve par les pairs est un temps de rencontre autour d'une activité sportive qui permet de comprendre au travers du récit du pair qu'un parcours professionnel n'est pas une route linéaire mais un chemin qui peut être ponctué d'arrêts permettant de se questionner sur son avenir professionnel. L'activité sportive nous permet également de travailler avec le groupe autour de notions telle que le goût de la réussite, la confiance en soi ou encore l'image de soi.



Rêve par les pairs - 15 septembre avec Mario RODRIGUES VAZ, Délégué de la Préfète du Gard



Outil théâtre - 25 novembre

L'outil théâtre

L'outil théâtre, est une action de mobilisation qui utilise l'approche théâtrale pour travailler avec les jeunes du dispositif Repère autour de compétences (confiance en soi, prise de parole en public, posture professionnelle,) qui leur seront utiles dans leur parcours d'insertion professionnelle.

Montée inclusive

Lors d'un défi sportif (randonnée, course nocturne) les jeunes de Repère se retrouvent en position d'accompagnant avec des jeunes porteurs d'un handicap. L'objectif est d'utiliser cette expérience pour faire un parallèle avec l'accompagnement d'un professionnel (MLJ, PE, éducateur...).



Montée inclusive en partenariat avec les huileries CAUVUN et l'ASPHJ - 30 septembre

PROBLÉMATIQUE

La présence sociale est constituée des temps de travail de rue (terrain sportif, café, pied d'immeuble, ...) mais aussi auprès des structures partenaires (associations de quartier, centre sociaux, ...). Lors de ces temps, l'intervenant de Repère rencontre des jeunes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas intégrer cette action. Les raisons sont multiples, jeune déjà repéré dans d'autres dispositifs comme le CEJ, l'ER2C ou qui n'est tout simplement pas encore prêt pour se mobiliser. Le médiateur note également une difficulté à mobiliser les jeunes dû à un climat pesant dans certains QPV qui l'a contraint à adopter une posture adéquate en fonction du moment et du lieu.

Et 2023 ?

Dans la poursuite de 2022 et jusqu'à juin 2023, les actions de mobilisation se poursuivent avec comme point culminant la montée du Pic Saint Loup.

L'accompagnement des publics en recherche d'emploi

Accompagnement Individualisé Vers l'Emploi

109 personnes ont été accompagnées en 2022
dont **69%** de femmes et **61% habitants de QPV**
(principalement Valdegour/Pissevin)



Cofinancé par
l'Union européenne



LES PRINCIPAUX FREINS AU RETOUR À L'EMPLOI TRAVAILLÉS PAR LES CONSEILLÈRES



Les ressources qui sont souvent peu élevées entraînent des difficultés financières et sociales.

52% des participants sont bénéficiaires du RSA



La mobilité reste un frein important pour le retour à l'emploi des

participants même si le réseau de transports en commun de Nîmes s'est étoffé.

51% des participants n'ont pas le permis

L'accès aux formations professionnelles nécessitent souvent une remise à niveau en savoirs de base et en langue française (orientation vers AFC FLE, LECTIO, ...)

45% ont arrêté leur scolarité au collège



L'accès au numérique et sa maîtrise reste un facteur important dans la dynamique de retour à l'emploi.

En 2022, une nouvelle conseillère numérique a été recrutée et 38 ateliers numériques à visée Emploi ont été animés



« Le Pimms Médiation m'a beaucoup aidé à rechercher du travail et à trouver ma formation actuelle au Greta. Ils ont débloqué ma situation à la Préfecture concernant mon titre de séjour et m'ont donné des informations. Ils sont très gentils et ce serait compliqué sans eux. »



Témoignage d'une usagère, Mme C., qui a été accompagnée au Pimms Médiation dans ses démarches administratives et liées à l'emploi

« Agir pour son Avenir Professionnel »

Action financée par le Département du Gard dans le cadre du Plan Pauvreté, elle propose un accompagnement renforcé des bénéficiaires du RSA vers une reprise d'activité sur une durée de 6 mois afin de leur assurer une insertion socio-professionnelle à long terme. L'orientation du public est directement faite par le Département.

Les primo-accédant au RSA sont repérés administrativement puis convoqués à une information collective animée à 2 voix par le CD30 et le Pimms. Cette première rencontre vise à rappeler les droits et devoirs des bénéficiaires du RSA. Elle permet une présentation de l'accompagnement proposé et suscite l'intérêt des participants à s'investir dans :

- Un accompagnement à la construction d'un projet professionnel adapté en fonction des besoins identifiés,
- Un travail sur les outils de recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, dispositifs, candidatures ...),
- Des mises en relation auprès de partenaires ou bien d'employeurs.

8 informations collectives au Pimms Médiation Nîmes en 2022



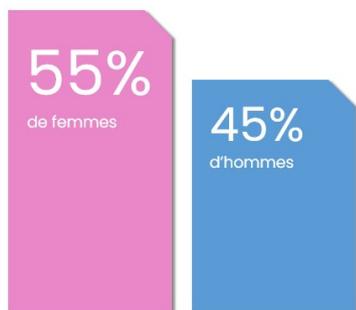
84 personnes convoquées
33 personnes présentes

La mobilisation des participants s'est avérée particulièrement compliquée lors des informations collectives, avec seulement **39% de personnes présentes**.

Toutes n'ont au final pas intégré l'action AAP et ont été réorientées vers des parcours plus adaptés à leur situation lorsque celle-ci ne relevait pas de l'emploi (réorientation au Service Territorial d'Insertion).

Ajouter à cela, il est à noter un **fort taux d'absentéisme** des participants. Pour pallier à cela, dès le second semestre, le Pimms s'est dotée d'un **outil SMS** permettant un rappel des rencontres et une meilleure communication avec les participants.

22 participants



77% ont entre 26 et 44 ans.

Plus de la moitié sont des résidents de quartiers prioritaires de la ville, en particulier **Valdegour/Pissevin (55%)**, sur lequel le Pimms Médiation est implanté.



Habitent en QPV

- 12 sur le QPV Valdegour/Pissevin
- 2 sur le QPV Chemin Bas d'Avignon/Clos d'Orville



5 personnes ont pu accéder à un emploi ou une formation au terme de l'accompagnement :

- 1 CDI
- 2 CDDI
- 1 formation qualifiante
- 1 création d'entreprise

L'année 2022 fut révélatrice d'un **changement sociétal sur le regard porté sur l'emploi**. Les personnes sont plus difficilement mobilisables et plus sélectives dans leurs recherches d'emploi.

Il s'agira pour l'année 2023 de réadapter l'accompagnement à ce changement pour soutenir au mieux les participants dans leur reprise d'activité.

La Cité Vers l'Emploi

En 2022

4 EVÈNEMENTS EMPLOI

+ de 400 candidatures reçues

18 Entreprises participantes

59 Offres d'emploi parues

UN PROCESSUS DE RECRUTEMENT DIFFÉRENT

Durant nos évènements emploi, nous nous attachons à traiter toutes les candidatures et à apporter une réponse à tous les candidats. Notre force est de ne pas nous attacher qu'aux **compétences** présentes sur le CV mais de prendre en compte **les qualités du candidat**.



1 Diffusion des offres sur Pôle Emploi et auprès de nos partenaires



2 Entretien téléphonique pour vérifier les pré-requis



3 Entretien de présélection avec l'équipe Recrutement Pimms Médiation



4 Entretien avec le recruteur le Jour J



5 L'employeur fait un retour au candidat par téléphone ou par mail. Par exemple, suite à la Piste pour l'Emploi, la SNCF a prévu d'embaucher 6 personnes en CDI et 3 en contrats courts et la CAF a embauché une personne 15 jours après l'évènement. L'équipe Recrutement du Pimms Médiation fait un bilan avec l'employeur afin de connaître ses perspectives d'emploi. Les retours des recruteurs permettent aux conseillers Emploi du Pimms Médiation de travailler les prochains recrutements avec les candidats.

2 LIEUX / 4 EVÈNEMENTS



1 événement a eu lieu dans un lieu atypique : **Le Carré d'Art**

Cette journée composée d'un job dating et de conférences sur le thème de l'énergie fut une réussite :

Promotion de l'accès à la culture pour tous

Investissement d'un lieu emblématique du territoire

3 évènements ont eu lieu sur l'Espace Diderot dans le **quartier QPV Pissevin/Valdegour**



Objectifs :

Rendre accessible les offres d'emploi au plus grand nombre

Dynamiser et valoriser le quartier

Lutter contre les discriminations

ET EN 2023 ?



Cette année, de nouveaux partenariats se sont tissés et l'équipe Recrutement souhaite poursuivre cette dynamique en organisant en 2023 d'autres évènements Emploi autour des secteurs de l'Énergie, de la logistique et du transport, de l'emploi saisonnier, ...

Pimms Médiation Nîmes

Espace Diderot
663 rue Neper, 30900 Nîmes

04.66.62.02.57
nimes@pimmsmediation.fr

Retrouvez-nous sur

