pimms médiation NÎMES

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

BILAN D'ACTIVITÉS 2023

Sommaire

Rapport moral de la Présidente 5

Le Pimms Médiation Nîmes 7

La gouvernance 8

L'équipe 9

La formation des salariés 11

Les stagiaires 11

Les partenaires financiers et rapport financier 2023 12

- Nos financeurs publics et privés 12
- Le rapport financier 12

Le rapport d'activité 2023 14

- Questionnaires de satisfaction 14
- La médiation sociale : l'accès aux droits 14
- La Médiation Énergie 18
- Le Point Conseil Budget 21
- Le Pimms à votre rencontre ! 22
- La médiation numérique 26
- La médiation emploi 30

Rapport moral de la Présidente

Depuis 23 ans, le Pimms Médiation Nîmes accompagne les habitants dans l'accès aux droits et aux services, du fait d'une dématérialisation galopante et participe au maintien de la tranquillité en prévenant et en gérant les conflits inhérents à la vie quotidienne. Par leurs actions au plus près de la population, les médiateurs sociaux contribuent au développement des capacités de chacun dans le « faire société ».
C'est dans ce contexte que nous avons soutenu en 2023 le projet de loi visant à reconnaître la médiation sociale, loi adoptée le 29 janvier 2024.

En 2023, la médiation s'est illustrée de différentes manières au Pimms Médiation Nîmes. Au travers d'entretiens individuels et des espaces numériques, toujours de plus en plus fréquentés, au siège de l'association mais aussi au travers de nos actions de médiation « hors les murs » avec le Pimms mobile, les permanences d'accès aux droits chez les partenaires des centres sociaux et au cours de rencontres « pied d'immeubles », des médiations jeunes…
Le service aux habitants reste notre priorité et co-construire nos actions « d'aller vers » a été une nouvelle expérience très riche menée dans le cadre du Lab Régional de la participation, soutenu par l'Etat et animé par COOPESIA.

Si l'adoption de la loi sur la reconnaissance de la médiation sociale est une vraie avancée, il n'en demeure pas moins que le Pimms Médiation Nîmes, association indépendante bénéficiant de fonds publics et privés, doit évoluer dans un contexte où l'avenir des emplois aidés demeure incertain et les difficultés de recrutement réelles. Si notre certification Afnor vise à l'amélioration continue et à la satisfaction des usagers, en vue de garantir une qualité de services, nous ne pourrons pérenniser nos actions qu'au travers de moyens humains, financiers et de partenariats accrus.
Il convient donc de rester vigilants sur le devenir de cette loi et sa déclinaison opérationnelle par les pouvoirs publics et l'ensemble des parties prenantes.

Sandra MAUDET
Présidente du Pimms Médiation Nîmes

Le Pimms Médiation Nîmes

Adhérente au **Réseau National des Pimms Médiation** et **labellisée Maison France Services et Point Conseil Budget,** notre association de proximité est implantée au cours d'un quartier prioritaire de Nîmes Valdegour6Pissevin de plus de 15 000 habitants[1].
Professionnels de la médiation sociale avec l'application de notre **norme métier Médiation sociale NF X60-600** nous permet de créer du lien social avec une méthodologie professionnelle et favorisant le libre consentement et la participation des parties prenantes.

Nous avons 2 missions principales :

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

Nous accompagnons les usagers afin de faciliter les démarches d'accès aux droits sociaux, à l'emploi et au numérique dans l'objectif de lutter contre les situations de renoncement aux droits.
Nous délivrons le **premier niveau d'information** et notre collaboration étroite avec nos partenaires nous permet d'orienter au mieux notre public.
Nous accueillons, gratuitement, toute personne sans condition de ressources dans la bienveillance, le non-jugement, le respect et en toute impartialité et neutralité.

La recherche de l'autonomie et du **« faire avec »** est privilégiée dans une démarche de bienveillance et en fonction des difficultés repérées sans jamais mettre la personne en situation d'échec mais au contraire en recherchant l'encouragement et la valorisation.

Le Pimms Médiation Nîmes s'appuie également sur son expertise en médiation sociale et particulièrement sur sa connaissance des acteurs locaux et sa **mise en réseau des partenaires**.

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

Le Pimms Médiation Nîmes permet aux salariés en emplois aidés 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…).

[1] Insee dossier Occitanie n°7 – Juillet 2018

La gouvernance

Des élections ont eu lieu en novembre 2023 et les **membres du bureau** sont :

Sandra MAUDET

Présidente

La Poste

Jacqueline CASTEL

Trésorière

EDF

Giovanna CASU

Secrétaire

Peuple et Culture

Les administrateurs

Collège Institutions	Conseil Départemental du Gard	Amal COUVREUR, titulaire
		Daniel EYRAUD, suppléant
	Nîmes Métropole	Carole SOLANA, titulaire
		Maud CHELVI-SENDIN, suppléante
	Ville de Nîmes	François COURDIL, titulaire
		Richard SCHIEVEN, suppléant
Collège Entreprises	Eau de Nîmes Métropole	Quentin MERCIER, titulaire
		Hichem CHERICHI, suppléant
	EDF	Jacqueline CASTEL
	ENGIE	Patricia PEREZ-GOUGES
	ENEDIS	Sylvaine CAZAL, titulaire
		David TRAN, suppléant
	La Poste	Marie-Catherine JOFRE, titulaire
		Sandre MAUDET, suppléante
	SNCF	Sabine VUILLEQUEZ
Collègue Associations	Les Mille Couleurs	Rabah CHAOUCHE
		Raouf AZZOUZ
	Mission Locale Jeunes	Marcel LOZZI
	ADPS	Mikael BRUSSON
	NOUAS	Abdelhak HARRAGA
	Peuple et Culture	Giovanna CASU
	Présence 30	Gérard RATIER

L'équipe

Cécile BARDE
Directrice

Laëtitia MAZARS
Responsable des Équipes & Activités

En 2023, 3 salariés sont arrivés au Pimms et 6 l'ont quitté (2 déménagements, 2 CDI auxiliaire vie scolaire, 1 fin contrat PEC, CDD CAF).

Mohamed BOUHOU
Médiateur emploi jeune

Caroline NEAUFLE
CIP

Lisa VILLAUTREIX
CIP

Violaine CORONA
CIP

Hugo VIDAL
Volontaire Service Civique

Matthieu DELPUECH
Volontaire Service Civique

Katerina MONEVA
Conseillère numérique

Khansâa EZZAKI
Volontaire Service Civique

Laurie MAZELLIER
Médiatrice sociale

Aziz MAAROUFI
Médiateur social

Emanuel MARINO
Médiateur social

Djamila KHEMICI
Médiatrice sociale

Horiya ACHAMLAL
Médiatrice sociale

Abdelouahid EL KADDOURI
Médiateur social

Safia NAJI
Médiatrice sociale

Séverine DEPARCY
Médiatrice sociale

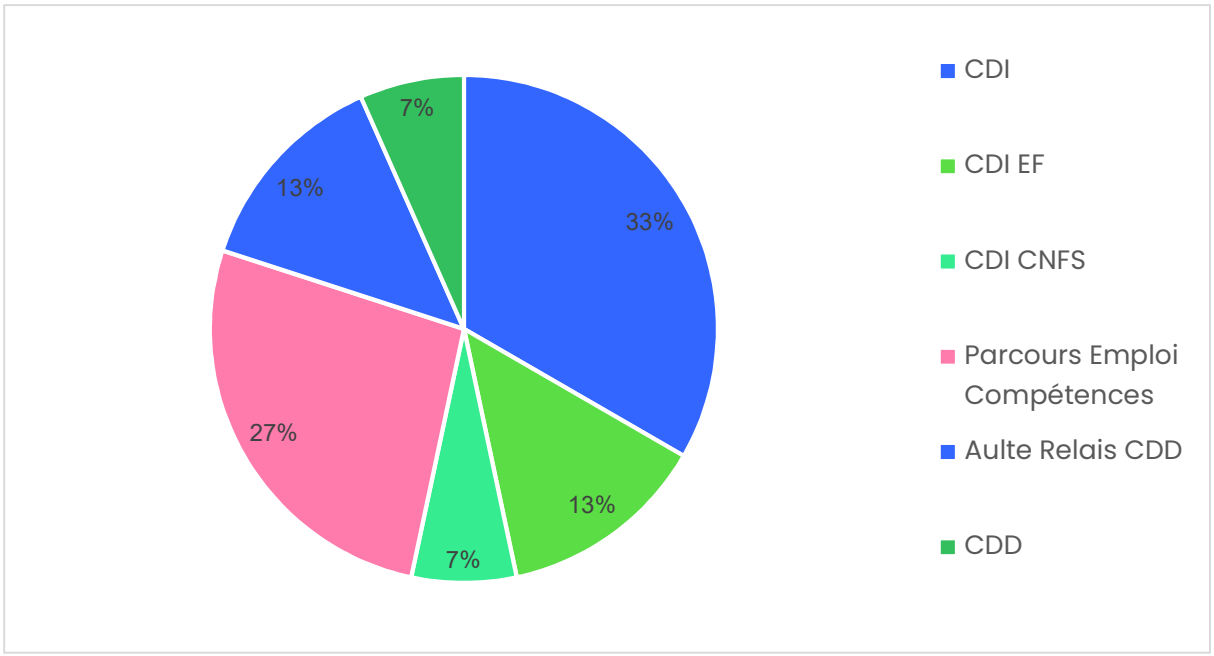
Mickaël MARIA-FABRY
Médiateur social

Ange CHAN-FOOK
Médiatrice sociale

Meriem DOUHIL
Agente d'accueil

Marion DALANSON
Assistante administrative

Répartition par type de contrats au 1er novembre 2023



Journée cohésion d'équipe - Juin 2023 « La fresque du climat »

animée par Jacqueline CASTEL

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.

Exemple de formation suivie en 2023	
3 salariés	Laïcité
3 salariés	L'accès à la nationalité
1 salarié	Les fondamentaux de la Médiation sociale
3 salariés	France Services - socle commun
3 salariés	France Services - socle métier
1 salarié	Premier secours en santé mentale
Au total, 475 heures de formation en 2023	

Les stagiaires

5 stagiaires en découverte/observation du métier de **Médiateur.trice soial.e**

1 stagiaire en découverte du métier de **Médiateur emploi**
(présence sociale et travail de rue)

3 stagiaires en découverte du métier de
Conseiller.ère en Insertion professionnelle
dont une embauchée après son diplôme

1 stagiaire en reconversion professionnelle
Découverte du métier de « Conseillère Numérique »

2 stagiaires en découverte des métiers du Pimms :
Conseiller en Insertion professionnelle et Médiateur social

1 stagiaire en bac AGORA
Découverte du métier d'assistante administrative

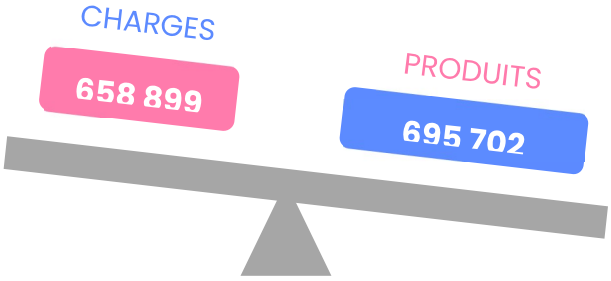
Les partenaires financiers et rapport financier 2023

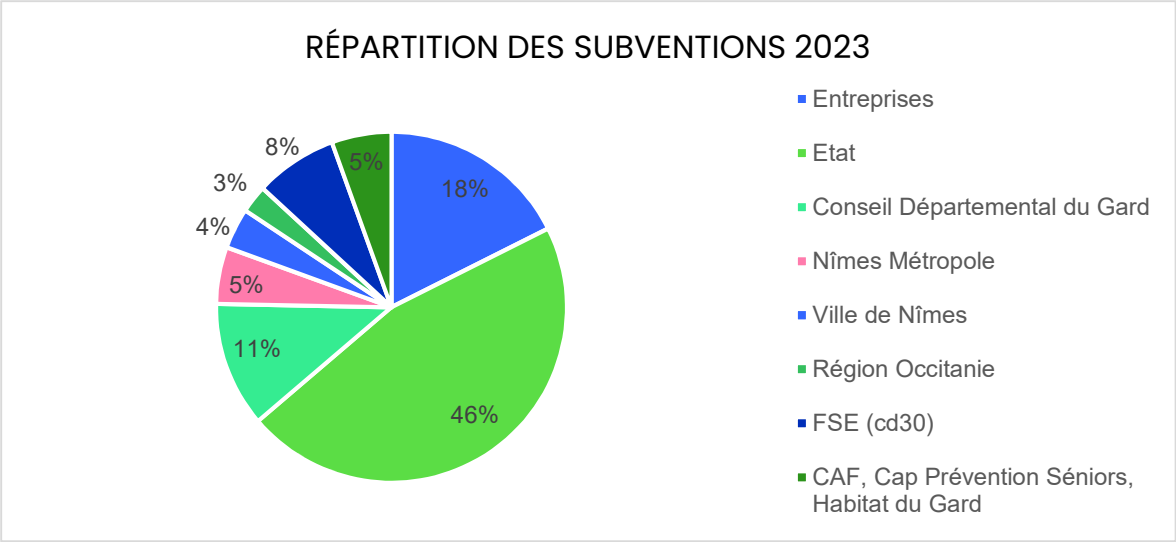
Nos financeurs publics et privés

Le rapport financier

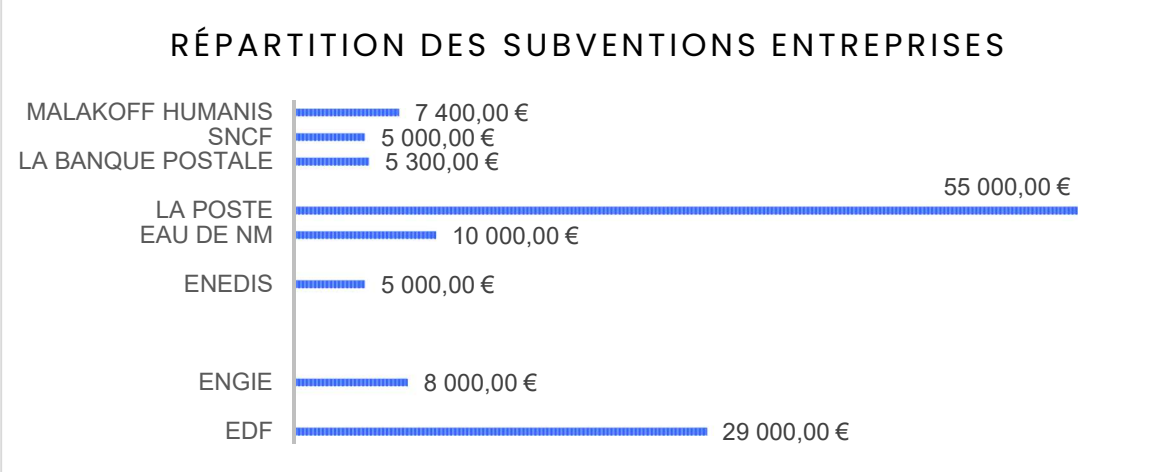
Le résultat de l'exercice affiche un excédent : **36 803 €**

A noter :
- une baisse des aides aux postes
- une augmentation des subventions publiques et privées
(+ 14% par rapport à 2022)
- une stabilité des charges malgré une hausse des charges du personnel





Les **subventions entreprises** qui représentent **18%** sont réparties de la façon suivante :



Les **transferts de charge** représentent **96 908 €** (contre 114 029 € en 2022 soit 15% de baisse).

Le rapport d'activité 2023

Questionnaires de satisfaction

*Chiffres basé sur 213 questionnaires

89%* très satisfaits des conditions d'accueil

84,5%* très satisfaits des médiations réalisées

75,5%* très satisfaits de l'accompagnement sur les démarches en ligne

La médiation sociale : l'accès aux droits

L'accueil physique et téléphonique

Le Pimms a fait le choix de positionner à l'accueil une médiatrice sociale formée et expérimentée afin de répondre au mieux à l'usager et l'orienter si besoin vers l'interlocuteur adéquat en interne ou vers les partenaires locaux. Un pré-diagnostic de la demande est effectué ainsi qu'un diagnostic numérique pour évaluer le niveau d'autonomie de la personne si sa demande doit être réalisée en ligne.

4257
appels reçus

Un service de médiation téléphonique et de médiation par mail a été également été mis en place pour répondre aux interrogations des personnes sans qu'elles aient besoin de se déplacer.

La médiation postée individuelle

La médiation postée individuelle offre un appui personnalisé permettant à l'usager d'être reçu en rendez-vous individuel afin que ses démarches d'accès aux droits sociaux soient facilitées par une aide à la compréhension, une information de premier niveau et une mise en relation avec le bon interlocuteur.

11 427 services rendus
7 999 usagers reçus

Des rendez-vous de 30 minutes à une heure sont proposés, selon la nature du dossier à réaliser.

Les usagers sont souvent en difficultés face à la complexité de la démarche et l'absence d'interlocuteur en cas de questionnement, ce qui accentue le sentiment d'abandon ressenti par le public face aux services publics souvent fermés et au tout numérique.

Le Pimms apparait comme un moyen de « réparation » de cet abandon.

Témoignages

« Je tenais absolument à vous remercier de votre gentillesse et de votre bienveillance, que vous avez bien voulu m'accordé, pour m'accompagner dans le montage de mon dossier.» M. C

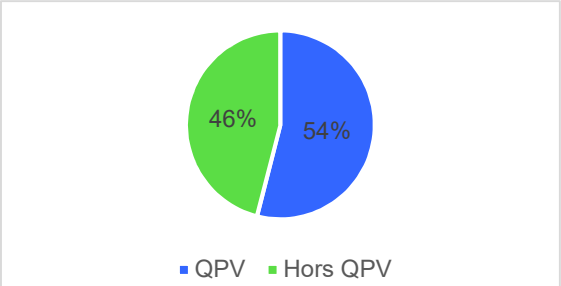
Quelques chiffres

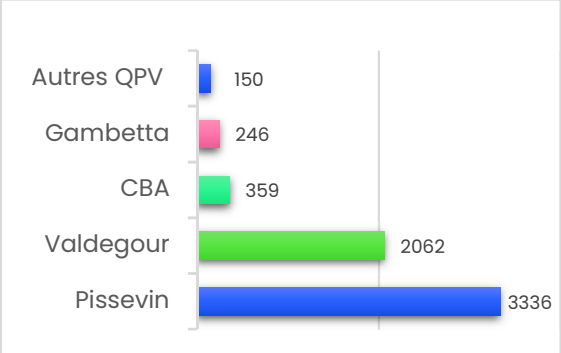
Un public mixte et intergénérationnel

60 %
de femme

40%
d'homme

Entre 27 et 45 ans	19%
Entre 46 et 55 ans	11%
Plus de 62 ans	17%





Nous avons rendu **2 885 (25%)** de services pour nos **partenaires France Services**, les 3 services les plus rendus :

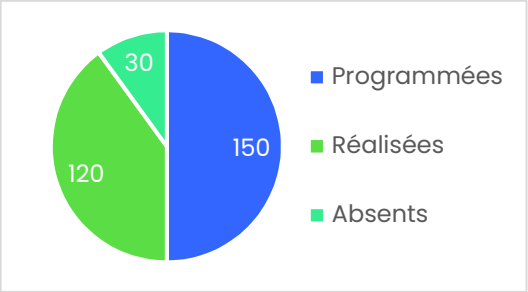
- 833 services pour la CARSAT
- 693 pour la CAF
- 448 pour la CPAM

En plus des services France Services, notre structure propose un large éventail de services à destination du public. En 2023, **8 542 services** ont été rendus, les 3 services les plus rendus :

- 1 580 services pour la Préfecture
- 586 services pour l'EDF
- 342 services pour la demande de logement social

Visio CAF

La Caf propose une visioconférence tripartite entre un technicien de la CAF, un médiateur social du Pimms et l'usager. Ce dernier peut expliquer sa demande en confiance. Le médiateur va s'assurer de la compréhension mutuelle et reformuler si nécessaire. Dans le cas de situations d'urgence telles que des suspensions de droits, cela conduit souvent à la résolution rapide du dossier.



Les informations collectives

En 2023 nous avons animé **20 informations collectives** sur différentes thématiques :

- « Éco-gestes » pour limiter le gaspillage et contrôler sa consommation d'énergie (électricité, gaz, eau)
- « Facture d'énergie » pour comprendre et analyser sa facture
- « La gestion du budget »

Ces réunions se sont déroulés avec nos partenaires :

- Association ADEFRAMS
- HABITAT DU GARD
- CENTRES SOCIAUX JOURDAN, MALRAUX (Nîmes et Manduel)
- Association FEU VERT

Ces informations collectives ont pour but de sensibiliser les personnes (séniors, bénéficiaires des minimas sociaux, primo arrivants…) aux éco gestes du quotidien leur permettant de réduire leur consommation d'énergie et d'expliquer et comprendre une facture.

Les permanences partenaires

4 partenaires ont réalisé des permanences au sein du Pimms Médiation Nîmes en 2023 :

- **24 pour la DGFIP** : dans le cadre de notre partenariat France Services, un conseiller des finances publiques reçoit sur rendez-vous au sein du Pimms
- **11 permanences pour la Mission Locale Jeunes** : un conseiller reçoit les jeunes jusqu'à 26 ans à la recherche d'une formation ou d'un emploi
- **15 permanences pour le CODES 30** : permanence bimensuelle d'une médiatrice santé pour toutes questions liées à la santé et à l'accompagnement des usagers
- Depuis septembre 2023, **6 permanences AIRELLE INTERIM** (agence d'intérim d'insertion)

Focus « Action séniors »

Très fréquenté par le public sénior pour l'accès aux droits (notamment la retraite, le logement et à la santé), le Pimms en partenariat avec la CARSAT, la Conférence des Financeurs et de la Prévention de la Perte d'autonomie et Malakoff Humanis, se veut un acteur majeur dans le repérage des séniors isolés.

Dans le cadre de l'accompagnement Cap Prévention sénior, un entretien permettant d'établir un diagnostic poussé permet de détecter les fragilités chez les séniors est proposer des solutions adaptées. Par la suite, un second rendez-vous est organisé afin de faire un suivi des préconisations.

Quelques chiffes

7 personnes accompagnées

80% *femme*

20% *homme*

50 % résident eu QPV

notamment dans le quartier **Pissevin-Valdegour**

Durant la « Semaine Bleue » en octobre 2023, en partenariat avec le Centre social Emile Jourdan une information collective sur le thème de la nutrition a été organisée ainsi qu'une sur le thème des écos-gestes et de la maîtrise de la consommation énergétique.

Une sortie en partenariat avec l'association Les Mille Couleurs et leur Café Séniors s'est déroulée aux Jardins de la Fontaine avec au programme : visite, échanges et goûter partagé.

Témoignage

« Je suis venu au Pimms car je n'avais pas de ressources depuis 4 mois. Djamila a réussi a débloqué mon dossier et a mis en ordre ma situation. C'est grâce à elle que tout à tout débloqué, vraiment je suis très très content et reconnaissant de son travail. » M. T

La Médiation Énergie

Partenariat avec EDF – Lutte contre la précarité énergétique

L'organisation de 2 évènements a ponctué l'année 2023 :
"Vis ma vie" de Conseiller Solidarité durant lequel les médiateurs ont pu passer une journée au sein du pôle solidarité d'EDF.
En retour, un **"Vis ma vie" de médiateur social »** a permis de recevoir un groupe de conseillers solidarité au sein du Pimms pour une journée en immersion.
Ces rencontres ont offert l'opportunité de comprendre le fonctionnement de chaque structure et ont renforcé les liens entre les deux entités.

Le Pimms Médiation Nîmes participe au CLIME (Comité Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie) qui permet une mise en synergie des acteurs concernés par des échanges d'information, un repérage des besoins des ménages sur le territoire, des traitements de situations pour lesquelles il y a des ressources à construire, l'émergence d'actions et de projets partenariaux en co-portage, une veille juridique et des articulations avec les actions existantes.

Quelques chiffes

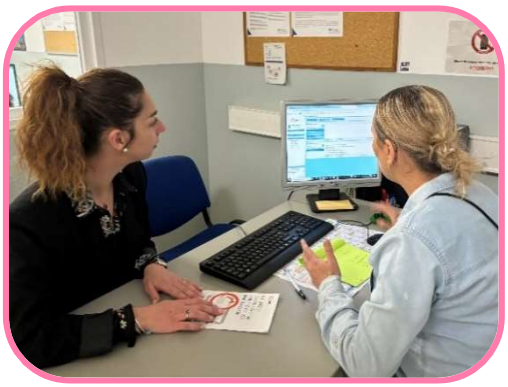
5 020 dossiers traités - 1 869 dossiers aboutis - 652 rendez-vous physiques

Difficultés

Une refonte du logiciel partenaire « E-alise » a provoqué un certain nombre de difficultés et a contraint les médiateurs a adapté leur façon de travailler et le discours tenu face aux usagers contactés. Un travail en étroite collaboration avec les correspondants partenariat solidarité a été d'une importance cruciale dans l'atteinte des objectifs.

Témoignage

« Je suis madame O.Fatima , je suis suivie par les médiateurs EDF du Pimms de Nîmes pour mon dossier. Je voudrais vous faire part de ma satisfaction de ces services proposés pour la médiation EDF, je la recommande à autrui ».



Partenariat avec ENGIE

Répondant à la volonté d'aller-vers des personnes qui ne pousseraient pas la porte du Pimms Médiation Nîmes, 2 actions ont été réalisées :

- **L'action chèque énergie** qui a pour objectif de sensibiliser et d'informer les usagers sur l'utilisation de ce chèque.

Plus de 400 appels ont ainsi été passés afin de répondre à des interrogations diverses :

Qu'est-ce que le chèque énergie ?
Est-ce que j'y ai droit ? Comment l'utiliser ?
Où puis-je être aidé ?

- **L'action médiation énergie**, cette action est en cours et terminera en mars 2024. Elle a pour but de prendre contact par téléphone via un listing hebdomadaire transmis par ENGIE avec des personnes en situation d'impayés de facture. Le but est d'agir en amont afin d'éviter que la situation se complique (majoration, coupure, surendettement….).

Les médiateurs sensibilisent aux droits existants (chèque énergie, FSL, aides financières, mensualisation), aux solutions de pilotage et de suivi de consommation et proposent la mise en place d'échéanciers de paiement.

Cette action prend aujourd'hui tout son sens avec la hausse exponentielle des tarifs de l'électricité et du gaz.

A mi-chemin de l'action nous avons passé ***622 appels*** pour **118 aboutis***

**Appel abouti* : *Conversation téléphonique concrète avec transmission d'information à l'usager.*

Partenariat avec Eau de Nîmes Métropole

Partenaire depuis de nombreuses années, le Pimms accompagne les usagers sur plusieurs services comme :

-la mise en place d'échéancier de règlement
-l'ouverture/la fermeture de contrat
-l'aide à la prise en main de l'application mobile
-l'appui à l'utilisation de l'espace client en ligne

En lien direct avec le public au siège comme sur le Pimms Mobile, leur rôle est également d'informer, sensibiliser et aider à l'utilisation du Chèque Eau mais aussi de faire le lien et mettre en relation l'usager avec le pôle solidarité d'Eau de Nîmes Métropole afin de trouver des solutions en lien avec la fragilité de la situation du client.

En septembre 2023, les médiateurs ont été formés au sein même des locaux d'Eau de Nîmes Métropole afin de mieux connaître l'offre de service de notre partenaire.

Partenariat avec Habitat du Gard « Locataire à Energie Positives »

Cette action vise à accompagner les locataires dans la gestion de leur consommation d'énergie, lutter contre les situations de précarité énergétique, prévenir des risques en période de canicule.

Pour les logements à chauffage collectif, cette démarche s'appuie sur un dispositif innovant et équitable de répartition de frais de chauffage basé sur la mesure de la température et du taux d'humidité dans le logement.

La précarité énergétique est importante pour les personnes rencontrées, pour beaucoup déjà en situation de fragilité sociale : logements mal isolés très froids l'hiver et très chauds l'été, factures d'énergie très élevées contraignant certaines personnes à renoncer à se chauffer ou à se laver… des orientations sur le SLIME par exemple sont une solution préconisée.

Les locataires ciblés sont ceux des immeubles à Nîmes et St Gilles :

Résidence Corot	Résidence Newton	Résidence Max Raphel	Résidence Doumergue	Résidence Camargue – Saint Gilles
12 Immeubles	4 Immeubles	14 logements	1 Immeuble	5 Immeubles
106 familles	55 familles	14 familles	16 familles	36 familles
Chauffage collectif	Chauffage collectif	Chauffage Individuel	Chauffage Individuel	Chauffage collectif
Total 227 familles concernées par l'action				

Tout au long de l'année 2023, nous sommes allés à la rencontre des locataires sous différentes formes afin de les **sensibiliser aux éco-gestes**, **expliquer** le dispositif **KOCLIKO**, le projet d'individualisation des frais de chauffage, **informer sur les dispositifs d'aide** etc. :

- **5 animations** en bas d'immeuble

- **15 informations collectives** en pied d'immeuble
- De la présence de proximité et des visites à domicile régulières

Notre rôle consiste également à accompagner sur la durée des familles volontaires pour analyser leur consommation dans le temps et leur apporter les solutions nécessaires pour sortir de la précarité énergétique**.**

Quelques chiffres

209 contacts - **14 familles** sont accompagnées

7 couples avec enfants, 2 couples sans enfants, 2 familles monoparentale et 3 célibataires

57 % ont **plus de 60 ans** et perçoivent une faible retraite et des aides diverses (APL, ASPA, Prestations Familiales), 4 ont le RSA et 1 au chômage indemnisé, 3 ménages sont salariés dont 1 contrat précaire et 1 mi-temps.

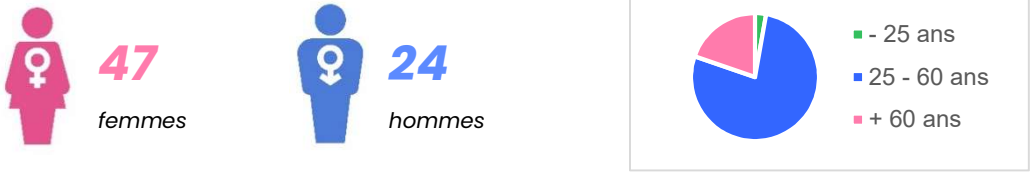
Un diagnostic complet est réalisé par les médiateurs afin de recenser des besoins autres notamment en lien avec l'accès aux droits (retraite, santé, droit des étrangers…) et y apporter une réponse, ce qui est une plus-value incontestable pour les familles dans l'accompagnement et fidéliser au maximum les familles.
76 services rendus dans l'accès aux droits.

Le Point Conseil Budget

Lieu et acteur de proximité labellisé par l'État pour proposer un service de conseils, d'accompagnement ou d'orientation en matière budgétaire, accessible gratuitement et ouvert à tous

Quelques chiffres

71 personnes rencontrées – 177 rdv - 41 personnes accompagnées



Pour **42%** personnes l'accompagnement a commencé par une **ouverture des droits**, les personnes les ignorant ou y ayant renoncés.
86% des personnes accompagnées ont bénéficié d'un **accompagnement budgétaire**,
18% des personnes accompagnées ont monté un **dossier de surendettement**.
Le public reçu est domicilié sur Nîmes intra-muros, dont **11% en QPV**.

On notera en 2023 une hausse des usagers qui ne recourent pas à leurs droits. Le public qui pousse la porte du PCB a changé : beaucoup de jeunes, de retraités et de salariés. Il n'est malheureusement plus rare de rencontrer des salariés SDF.

La mobilisation des partenaires est fondamentale pour une prise en charge globale de la personne et pour renouer un lien souvent distendu entre l'usager et les institutions :

-Travailleurs sociaux
-Banque de France,
-Associations humanitaires
-Institutions (CAF, CPAM, DGFIP…).

2 informations collectives sur le budget en 2023 : à l'Association Feu Vert au Centre social André Malraux auprès d'un public bénéficiant des minimas sociaux et au Relais Emploi de Saint Génies de Malgoires auprès de retraités.

Témoignage

« Séverine m'accompagne pour améliorer ma situation bancaire. Celle-ci s'est améliorée mais je continue à venir pour la tenue du budget. Je recommande. » *Madame M.*

Le Pimms à votre rencontre !

Présence en bureaux de Poste des quartiers prioritaires

Assurant de manière hebdomadaire une **présence active de proximité dans 4 bureaux en QPV** (Capitelles, Gambetta, Pissevin et Valdegour), les médiateurs informent et sensibilisent les usagers les plus en difficultés face à leurs démarches postales ou bancaires, complexifiées aujourd'hui par leur dématérialisation et l'écart d'usage des personnes concernées.

Pour pallier à cela, des **ateliers numériques** sont proposés par le Pimms afin de familiariser les clients de la Poste au site La Poste.fr ainsi qu'au site Labanquepostale.fr

12 ateliers réalisés

4 ateliers LaPoste.fr
8 ateliers Labanquepostale.fr

27 personnes sensibilisées

Une faible mobilisation sur ces ateliers conduit aujourd'hui le Pimms à s'interroger sur l'organisation de ces ateliers en 2024 au sein même des bureaux de Poste et non plus comme actuellement au siège social.

Quelques chiffres

187 permanences - **8 062 contacts clients** - **12 468 services rendus**

Répartition des services rendus			
Gambetta	Valdegour	Debussy	Capitelles
4725	868	2057	4818

La présence des médiateurs est très appréciée des usagers comme des agents de la Poste. Elle rassure, permet la levée des incompréhensions mais aussi de prévenir ou parfois de gérer des situations conflictuelles.

Les bureaux de Poste de Gambetta et Capitelles sont les 2 bureaux les plus fréquentés et les plus demandeurs en nombre de services notamment au niveau de l'accompagnement sur les automates courriers et bancaires ou de l'aide au remplissage des formulaires.

Début 2023, l'annonce par voie de presse de la fermeture en fin d'année du bureau de Gambetta a été un véritable raz de marée pour les usagers, qui se sont fortement mobilisés et ont obtenu la garantie que ce service public ne disparaitrait pas de ce quartier classé Quartier Prioritaire de la Ville.

Pimms mobile

Aller vers les publics, créer du lien social et être disponible.

Labellisé **France Services** et soutenu par la **Région Occitanie**, le **Conseil Départemental du Gard**, **l'Agglomération de Nîmes Métropole** et la **CAF**, le bus 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 ainsi que d'un espace public numérique permettant un accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

Quelques chiffres

243 permanences - **1 038 visites** - **1 525 services rendus**

813 personnes reçues dont :

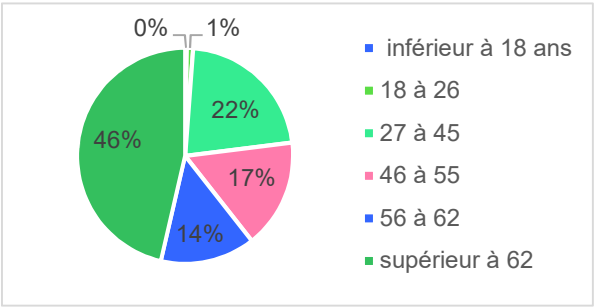
495

femmes

322

hommes

42% en QPV **58%** hors QPV



799 services rendus sont en lien avec nos **partenaires France Service** dont :

- 24% concernent la Direction Générale des Finances Publiques (déclaration avis d'imposition)
- 20% la Caisse primaire d'assurance Maladie pour des demandes de complémentaires santé
- 18% pour la CARSAT (demande de retraite)

En ce qui concerne les autres opérateurs, on relève **726 services** rendus dont :

- 51% pour le ministère de l'intérieur (préfecture) pour des renouvellements des titres de séjours, documents de circulation enfant mineur et naturalisations.
- 7% pour le ministère du logement pour des demandes de logement
- 3% pour l'administration-Mairie pour des demandes actes de naissances, demande Carte d'identité et/ou passeport.

Témoignages

« Je n'ai pas de véhicule et il est difficile pour moi d'aller sur Nîmes pour faire mes démarches, le Pimms Mobile m'a aidé à plusieurs reprises. Un service proche de chez nous, et toujours avec le sourire, merci » *Josette, Q. (Caissargues)*

« Un service de proximité qui m'a permis de m'en sortir dans toutes mes démarches. J'ai 74 ans et me retrouvant seul, j'ai pu lever la tête hors de l'eau » *Alain, F. (Rodilhan)*

Focus Chemin Bas d'Avignon

Une réflexion partagée a été impulsée par le Centre Social Malraux sur l'accès aux droits (offre de services sur le territoire, posture, partenariat, orientation…) à laquelle le Pimms Médiation de Nîmes participe.

Horiya A. (Médiatrice au Pimms depuis 2022)

« Le « aller-vers » ce n'est pas seulement se déplacer, c'est également une posture d'ouverture, d'invitation à la médiation. Nous offrons notre disponibilité même pour une personne qui ne saurait pas venir vers nous ».

Permanences d'accès aux droits

« Aller-vers » des personnes qui ne pourraient pas se déplacer jusqu'à notre siège en raison de leur âge et/ou d'une absence de mobilité. Ces permanences permettent de délivrer un premier niveau d'information sur les démarches du quotidien et de travailler en relais avec les CMS et les partenaires locaux.

Au centre social Emile Jourdan, quartier Gambetta

42 permanences - **137 personnes reçues** - **277 services rendus**

62% *femmes*

38% *hommes*

81% des usagers issus des QPV

54% des usagers ont + de 62 ans

19% entre 56 et 62 ans

47% des services rendus sont en lien avec **France Services** dont :

- 21% pour des demandes de retraite (CARSAT)
- 11% pour la CPAM (demande CSS et attestation de droit).

53% des démarches autres sont en lien avec la Préfecture (48% pour le droit des étrangers).

Partenaires mobilisés : CMS rue de la Picatié, Carsat, Préfecture

Focus

La majorité des personnes reçues sont des habitants du QPV Gambetta-Richelieu qui ont un fort besoin d'accompagnement en raison du faible nombre de structures pouvant les accompagner dans leurs démarches d'accès aux droits. Le CS Emile Jourdan est un lieu stratégique bien identifié pour les personnes séniors ne pouvant se déplacer au siège à Valdegour.

Il est à noter que la majorité d'entre eux sont en situation de précarité, ils ne sont pas équipés et ne savent pas utilisés un ordinateur et se disent « submergés » par le « tout numérique »

A la Maison de quartier route d'Arles

36 permanences - **101 personnes reçues** - **201 services rendus**

60% *femmes*

40% *hommes*

80% des usagers issus des QPV

70% des usagers ont + de 62 ans

Services rendus sont en lien avec **France Services** dont :

- 16% sont liées à la retraite (CARSAT)
- 7% liées à des démarches concernant la CPAM (demande CSS).

60% des services sont rendus à des opérateurs autres que France Service dont :

- 22% pour la préfecture (droits des étrangers),
- 16% en rapport avec les demandes de logement social.

Témoignage

« Je suis accompagnée à la permanence NEMAUSUS par le Pimms pour mes demandes de retraite. Je suis très satisfaite de l'accueil et souhaite le maintien de cette permanence. Les médiateurs sont agréables, professionnel dans l'accompagnement de mes démarches et je vous en remercie. » *Mme J.*

La médiation numérique

PANDA : Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives

Espace en libre d'accès à l'outil informatique pour effectuer leurs démarches en ligne accompagné d'un médiateur et d'un volontaire en service civique.

Le PANDA a été fortement sollicité cette année pour des démarches liées à la préfecture dont **74 % concernent le droit des étrangers**, désormais en grande partie dématérialisé avec la création du site ANEF (Administration Numérique Pour Les Etrangers En France) qui regroupe les principales télé-procédures (demande ou renouvellement de titre de séjour, visa long séjour, document de circulation pour étranger mineur etc…).

Un fort retard dans les services de la Préfecture a entrainé des délais de traitement très longs ayant parfois des conséquences tragiques pour les usagers (perte d'emploi, coupure de droits…). Ce qui a généré de nombreux conflits que les médiateurs ont dû gérer.

Quelques chiffres

4277 personnes reçues - 8692 services rendus

53% *femmes*

47% *hommes*

67% des usagers issus des QPV dont

64% des quartiers Pissevin-Valdegour

Souvent peu autonomes ou peu sûrs d'eux, la majorité sollicite l'accompagnement du médiateur lors de leur visite. **50% ont un niveau débutant** et **5 % ne sont pas du tout autonome**.

Les demandes administratives fréquemment réalisées :

- le Ministère de l'Intérieur **21%** dont **5,2 %** en lien avec l'ANTS
- la CAF **19%**
- la CPAM **11%**

51% des services rendus sont liées aux partenaires **France Services**

CAF	37.12 %
Assurance maladie	22.39 %
Assurance retraite	4.68 %
Ministère de L'Intérieur	10.20 %
Ministère de Justice	2.93 %
La poste	0.36 %
MSA	8.92 %
Ministère de l'action et des comptes publics	8.13 %
Pôle emploi	5.27 %

49 % concerne les **autres démarches** : le droit des étrangers, le logement et les démarches en lien avec les administrations (mairie, département)

En fonction des besoins, les utilisateurs sont dirigés vers des **ateliers numériques** animés par le conseiller numérique pour renforcer leurs compétences et favoriser leur autonomie dans l'utilisation des outils informatiques, nécessaire pour effectuer des démarches en ligne.

Témoignage

« Je viens souvent au PANDA pour mes démarches administratives, sans équipement chez moi. Merci pour l'accompagnement et la qualité du service. Je recommande vivement vos services à mon entourage. »

EDEN : Espace Dédié à l'Emploi Numérique

En 2023, l'EDEN a déménagé afin de se rapprocher de l'espace numérique dédié aux démarches administratives (PANDA) et de faciliter le parcours des usagers au sein de l'association.

L'équipe a souhaité réinvestir cet espace et le redynamiser au travers de l'organisation d'événements dédiés à l'emploi (recrutement ADECCO, information sur la mobilité, …).

Quelques chiffres

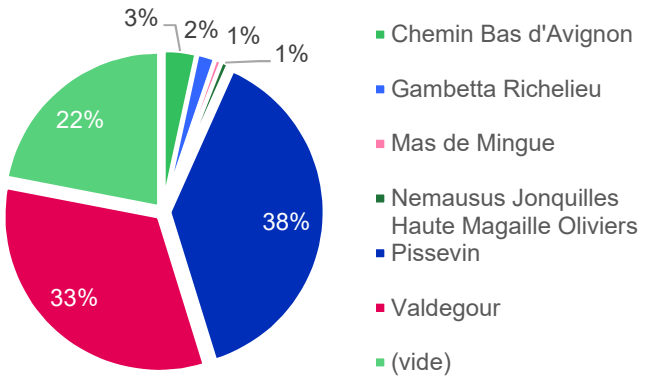
1225 personnes reçues - 2125 visites reçues

50% *femmes*

50% *hommes*

40% ont entre 24 et 45 ans

78% résident en QPV



3 usagers sur 10 sont pas ou peu autonomes sur l'outil numérique et nécessitent un accompagnement renforcé et spécifique sur leurs démarches.

Les principaux services réalisés sur l'EDEN sont les CV et lettres de motivation (40%).

Les **services France Services** représente **881 services** rendus soit 40% des demandes des usagers, dont 37% de services rendus concernant des demandes Pôle Emploi principalement actualisation et impression d'attestation.

Les ateliers numériques

Ces ateliers permettent de lutter contre l'illectronisme et l'éloignement numérique.

Plusieurs ateliers proposés

- Zen numérique : apprentissage de base sur l'outil informatique
- Atelier Mail : accompagnement à la création et l'utilisation d'une boite 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 emploi, leur but est d'outiller les personnes dans leur recherche d'emploi sur le numérique.

Quelques chiffres

178 ateliers réalisés - 153 participants

	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Zenumérique	59	39
Mail	18	26
Aptic	10	3
La Banque Postale	3	8
La Poste	4	19
Ateliers emploi (AIVE et AAP)	60	34
Diagnostic numérique	24	24

Ateliers décentralisés

Les ateliers décentralisés sont organisés en partenariat avec CAP Prévention Séniors et Malakof Humanis. Ils s'adressent à des seniors dans des zones identifiées en fragilité numérique selon la carte de la MedNum :

- **8 ateliers** ont été organisés dans la commune de **Redessan**
- **8 ateliers** sont prévus au mois de **janvier 2024** dans la commune de **Saint-Dionisy**.

9 personnes de plus de 60 ans ont participé aux ateliers, des hommes et des femmes à part égale.

Ateliers emploi

Les ateliers sont proposés dans le cadre des actions AIVE et AAP.
34 usagers en recherche d'emploi ont participé à ces ateliers ou ont effectué un diagnostic numérique. Ces ateliers permettent une levée des freins numériques. L'accompagnement peut durer plusieurs mois, en fonction des besoins.

60 ateliers ont été animés en 2023
24 diagnostics numériques ont été réalisés

Ce diagnostic numérique (avec l'outil ABCDiag créé par le PIX) permet d'identifier leurs compétences et les points d'amélioration en vue de les positionner dans un atelier et un groupe qui corresponde à leurs besoins. Il contribue également à instaurer un cadre et un lien de confiance avec le CnFS.

La médiation emploi

Repère : un consortium d'acteurs

Mission locale Jeunes Nîmes Métropole, Peuple et culture du Gard, CIBC, Unis-Cité et Pimms Médiation Nîmes

Juin 2023 marque la fin de l'action Repère. Le Pimms a fait le choix de poursuivre le travail déjà en place avant et pendant REPERE et en partenariat avec les acteurs locaux.

Quelques chiffres

6 *femmes*

9 *hommes*

15 jeunes accompagnés
Agés de 16-25 ans dont 10 résidant en QPV

8 jeunes raccrochés auprès des Services Publics de l'Emploi

Repère, c'est aussi des **actions de mobilisation** atypiques à destination des jeunes.

En 2023, le Pimms a mis en place 8 actions. Cela a permis à 46 jeunes de se mobiliser et de rencontrer des personnes inspirantes (professionnels, personnes porteuses d'handicaps, retraités, …) autour du sport, du théâtre afin de se dépasser, de créer du lien et de se projeter vers de nouvelles perspectives professionnelles.

Actions de mobilisation	Nombre d'actions	Jeunes mobilisés
Rêve par les pairs	4	14
L'outil théâtre	3	23
Montée Inclusive	1	9

Partenaires mobilisés

MLJ, E2C, Unis-Cité, ADPS, EPIDE, UEAJ, association Sabrina, Maison Kétanou

Témoignages

« Repère m'a vraiment beaucoup aidée à m'intégrer dans la vie sociale, je suis de moins en moins timide, c'est une des périodes les plus importantes de ma vie car ça m'a boostée et j'en suis vraiment reconnaissante. Il y beaucoup d'avantage en plus, ça m'a permis de découvrir plein de paysages, de nouer et des liens avec d'autres jeunes. » Andrea. F.

Montée inclusive au Pic Saint Loup en partenariat avec **la Maison Kétanou et l'ADPS**

Médiation Jeunes

Quelques chiffres

272 rendez-vous honorés - 72 jeunes reçus

28 *femmes*

44 *hommes*

Agés de 16-25 ans
Tous résidant en QPV

Environ **60 %** des services réalisés lors des accompagnements sont la réalisation de CV et de lettre de motivation avec en filigrane un travail sur la posture, les codes au travail et l'orientation auprès des services publics à l'emploi (Mission locale jeunes, Pôle emploi ou le Cap emploi.

Actions réalisées	Nombre de participants
Cluedo mission logement	**20**
Visite de l'EPIDE	**12**
Les soirées Diderot	**22**
Clean Walk	**9**

Partenaires mobilisés

ADPS, MLJ, Pôle emploi, Mille couleurs, FJT Charles GIDE, CS Simone Veil, Espace social Léon Vergnole, Amaos, Paseo, Journal de Valdegour…

Les soirées Diderot

L'ADPS, Avenir Jeunesse, le Pimms et les jeunes se retrouvent de manière bimestrielle à l'espace Diderot pour une soirée thématique. Ces moments se déroulent en trois temps :

1- Un intervenant est invité pour parler d'une thématique choisie par les jeunes (éco gestes, budget, santé…)
2- Un repas partagé est organisé par les trois structures
3- Une activité ludique autour de jeux de société, si possible en lien avec la thématique choisie et proposée pour clôturer ce moment

Illustration : Photo langage sur la confiance en soi en partenariat avec l'ADPS et Avenir jeunesse.

COOPESIA

Le Pimms a répondu à un AMI dont l'objectif était de participer à l'émergence de nouvelles modalités en faveur de la mobilisation des publics.

C'est ainsi qu'un collectif d'experts mixte composé d'habitants, de salariés de partenaires du Pimms s'est constitué en mode LAB lors de 3 ateliers pour réfléchir et échanger sur le thème : « La remobilisation sociale des publics par des démarches d'aller-vers, pour construire la confiance et les faire venir sur des actions du Pimms dans la durée par l'activation de leur envie. »

Accompagnement Individualisé Vers l'Emploi – AIVE

Avec le soutien financier du FSE+ et de Nîmes Métropole

Quelques chiffres

116 personnes accompagnées

63% *femmes* ***37%*** *hommes*

Agés majoritairement de 25-44 ans (51%)

44% de sorties positives

3 CDI, 7 CDDI, 9 CDD,
9 pour formation

55% de bénéficiaires des **minimas sociaux** (47% de RSA)

30% de **familles monoparentales** essentiellement des femmes cheffes de famille

Tous résident sur Nîmes Métropole (5 en dehors de Nîmes) et **62% dans des QPV**

77% présentent un **frein à la mobilité** (53% sans permis)

4 mois d'accompagnement en moyenne

Partenaires mobilisés

Département du Gard (SST, SPIE et STI), Pôle Emploi, acteurs IAE, Centres de formation

Les permanences AIVE à Caveirac

Depuis septembre 2023, une conseillère en insertion professionnelle se déplace tous les 15 jours pour rencontrer les habitants de Caveirac et les accompagner dans leur accès à l'emploi. L'objectif est d'aller vers les personnes ayant le plus besoin d'accompagnement dans un environnement rural qui accentue certains freins spécifiques (mobilité, isolement, …).

En 2023, **3 personnes** ont été accompagnées et ont retrouvé de l'emploi sur cette permanence : 1 a trouvé un CDI et 2 autres des CDD de +3 mois.

Témoignages

« L'accompagnement emploi au Pimms Médiation m'a permis de comprendre pourquoi mes candidatures ne fonctionnaient pas et de retravailler mon CV. Les autres personnes du Pimms (Médiateurs sociaux) m'ont permis de débloquer ma situation à la CAF et de m'aider dans mes recherches de logement social. » Mme E.

Le frein santé

La santé est toujours un frein très présent pour le public accompagné dans le cadre du FSE+. La difficulté principale est l'acceptation de la maladie ou du trouble et du parcours santé associé qui peut être long.

Une réflexion sur l'accueil et l'accompagnement des publics en situation de handicap sera menée en 2024 avec notamment la mise en place d'outils spécifiques d'accessibilité au numérique.

Agir pour ton Avenir Professionnel

Dans le cadre du « Plan Pauvreté »

Quelques chiffres

43 personnes accompagnées

21 *femmes*

22 *hommes*

Agés majoritairement de 25-44 ans (70%)
19% de jeunes de – de 26ans

26% de sorties positives

23% de **familles monoparentales**

86% habitent le quartier **Valdegour/Pissevin**
1 résident à Calvisson (Nîmes Métropole)

33% n'ont pas le permis

35 personnes avec un **niveau CAP/BEP ou infra**

Partenaires mobilisés

Département, structures d'insertion, Pôle Emploi, organismes de formation, Face Gard

Les ateliers numériques mutualisés

4 ateliers mutualisés entre les structures conventionnées AAP ont été organisés sur l'image professionnelle numérique et l'entretien d'embauche en visioconférence.

Cité Vers l'Emploi

Actions visant à favoriser l'accès à l'emploi des personnes et à modifier les représentations croisées des demandeurs d'emploi et des employeurs.

Quelques chiffres

7 actions de recrutement ont été réalisées :

- Information métiers de **l'Energie** et recrutement **EDF** sur des postes de conseiller de vente
- Recrutement pour le **Théâtre de Nîmes** sur des postes d'agent d'accueil
- Recrutement pour **Sup Dec** sur un poste de médiateur
- Mise en relation sur les **clauses d'insertion** – présentation de plusieurs profils, embauche d'une personne
- Recrutement pour la **formation PrepApp** de profils jeunes (-25 ans) sur une préparation aux métiers d'Aide-Soignant et d'assistant de vie aux familles
- Mise en relation avec la **Fédération Française du bâtiment** sur plusieurs postes BTP
- Organisation et animation de **2 matinales** :
  - Une dédiée à la **mobilité** avec présence de 3 partenaires portant des actions encourageant la mobilité sur le territoire gardois
  - Une dédié aux métiers de la **saison d'hiver** avec un recrutement d'ADECCO sur des profils logistiques

78 candidats dont 28 (36%) ayant - de 25 ans.
56 habitent à Nîmes Métropole
44 résident à Nîmes dont **50% en QPV** (majorité dans la quartier Pissevin)

33 candidats ont été présentés aux entreprises et **6 embauches** ont pu être faites.

Présentation des métiers de l'énergie** avec le **recrutement** pour le compte de notre partenaire EDF.*

Partenaires mobilisés

Pôle Emploi, Département, Entreprises d'intérim + autres entreprises, Théâtre de Nîmes, Sup Dec, …

Témoignage

« Je joins ces quelques mots pour vous remercier dans le travail de recherche d'un médiateur pour le pôle emploi de Courbessac. Le travail de recrutement a été exceptionnel, en effet la personne recrutée a le profil et l'expérience souhaitée et surtout la bonne posture.
Nous n'hésiterons pas à faire appel de nouveau à vos services de recrutement tant la tâche a été réalisée avec un grand professionnalisme. » Christophe TIXIER, Référent France Travail médiation

Focus

En fin d'année 2024, l'équipe de la Cité Vers l'Emploi se prépare à organiser un nouvel évènement phare « La Piste pour l'Emploi » dans un lieu insolite de la Ville de Nîmes.

Il permettra à des entreprises et des candidats sélectionnés par notre équipe de se rencontrer et créer des opportunités de collaboration.