

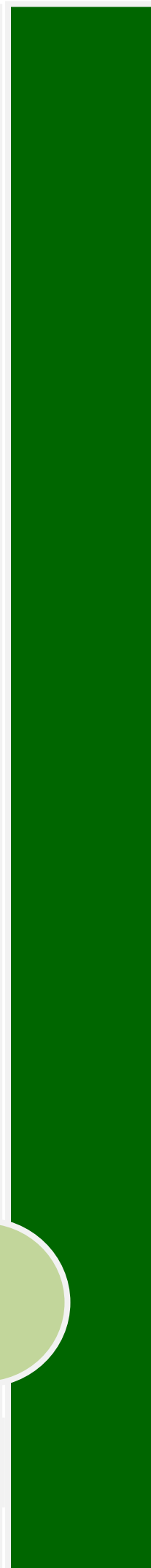
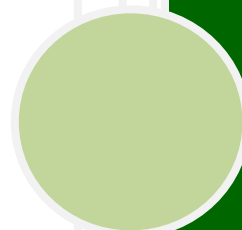
PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

PARIS

RAPPORT D'ACTIVITE 2013

Association PIMMS de Paris



SOMMAIRE

LE MOT DE LA PRESIDENTE.....	4
LE CONCEPT PIMMS.....	5
L'ASSOCIATION PIMMS DE PARIS.....	6
L'ACTIVITE EN 2013.....	7
LES ACCUEILS EN MEDIATION POSTEE EN 2013.....	7
LES MOTIFS D'ACCUEILS EN 2013.....	9
LE PROFIL DU PUBLIC EN 2013.....	12
LA MEDIATION SORTANTE EN 2013.....	14
LES ANIMATIONS COLLECTIVES EN 2013.....	17
LA POURSUITE DES MISSIONS DU MEDiateUR DE PROXIMITE.....	21
LES RESSOURCES HUMAINES.....	22
LES EVENEMENTS MARQUANTS ET LA COMMUNICATION.....	25
LA VIE ASSOCIATIVE.....	27
LE RESEAU DES PIMMS.....	29
CINQ LIEUX D'ACCUEILS A PARIS.....	30

LE MOT DE LA PRESIDENTE

Créée en 2004, l'Association PIMMS de Paris continue, année après année, à démontrer toute son utilité au service des Parisiennes et des Parisiens. Ainsi, en 2013, ce sont **41.846 accueils individuels, 720 médiations à domicile et 109 animations collectives** qui ont été réalisés. Tous les jours, l'Association PIMMS de Paris facilite l'accès aux services publics des personnes les plus fragiles de notre société.

Lors de notre Assemblée Générale du mois de juin 2013, j'avais souligné trois enjeux principaux pour notre association :

- **Le développement de la précarité et des besoins sociaux**, qui se traduit par une augmentation de la fréquentation des sites d'accueil,
- **La cohésion de notre association**, dans un contexte de diversité des attentes des partenaires et des usagers,
- **La nécessité d'un retour à l'équilibre financier**, par la recherche de nouvelles ressources.

En 2014, ces enjeux restent d'actualité :

- **La fréquentation des PIMMS a progressé 4,89 % en 2013**, par rapport à 2012. En 2014, cette augmentation se poursuit, et cela traduit toute l'importance de notre association, dans un contexte de dégradation du contexte économique et social,
- D'un point de vue financier, **l'année 2013 se termine également en déséquilibre**, même si celui-ci s'est fortement réduit par rapport à 2012 (déficit de 18.860 € en 2013, contre 63.877 € en 2012). Nous sommes sur la voie du retour à l'équilibre, mais les efforts doivent se poursuivre.

Ces enjeux doivent continuer à constituer **nos priorités pour l'année 2014** et les années suivantes.

Pour finir, je souhaite remercier tous ceux qui rendent possible l'action de notre association :

- La Ville de Paris, pour son soutien financier et sa présence au quotidien à nos côtés, ainsi que les mairies d'arrondissement,
- Les entreprises et les associations partenaires, membres de notre association, et leurs représentants, pour leur implication et leur engagement pour faire vivre les PIMMS,
- L'Etat et la Région Ile-de-France, qui contribuent au financement de notre fonctionnement et des postes des salariés de l'association,
- Le réseau des structures et associations locales partenaires des PIMMS au quotidien,
- L'Union Nationale des PIMMS qui nous apporte son expertise et son soutien,
- Et, bien entendu, l'ensemble des équipes salariées sans qui notre action au service des publics en difficulté ne serait pas possible.

Françoise GUICHARD
Présidente de l'Association PIMMS de Paris

LE CONCEPT PIMMS

Né de la réflexion commune engagée par les entreprises assumant des missions de service public, de l'Etat et des collectivités locales pour la création de structures de proximité au service de la population, le premier PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) a ouvert ses portes à Lyon en 1995.

A la croisée des chemins entre une activité à dimension économique et une vocation d'accompagnement social, le concept PIMMS répond à des enjeux contemporains et s'appuie sur un partenariat innovant Collectivités / Entreprises.

OBJECTIFS

Servir : Faciliter l'accès aux services publics à des personnes qui éprouvent des difficultés à les utiliser.

Accompagner : Créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour favoriser l'insertion professionnelle de ses salariés et les accompagner vers l'emploi durable et qualifié.

Principes d'actions

- **Le professionnalisme** : le PIMMS œuvre à la qualité du service rendu par des pratiques professionnelles rigoureuses : formation des Agents médiateurs, information complète et régulière des élus au conseil d'administration, mise en œuvre de procédures de fonctionnement et d'évaluation...
- **L'adaptation du territoire** : le PIMMS développe et met en œuvre une offre et un mode de services (médiation) adaptés aux besoins de sa zone d'implantation, contribuant à en renforcer l'attractivité.
- **La proximité** : le PIMMS déploie son offre de services via un lieu d'accueil "physique" du public, convivial et ouvert à tous
- **Le partenariat** : organisé sous forme associative, chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics, la Ville et les collectivités locales d'implantation ainsi que l'Etat.

UNE OFFRE MULTISERVICES ADAPTEE AUX HABITANTS



Accueil

Médiation

Accompagnement

Orientation

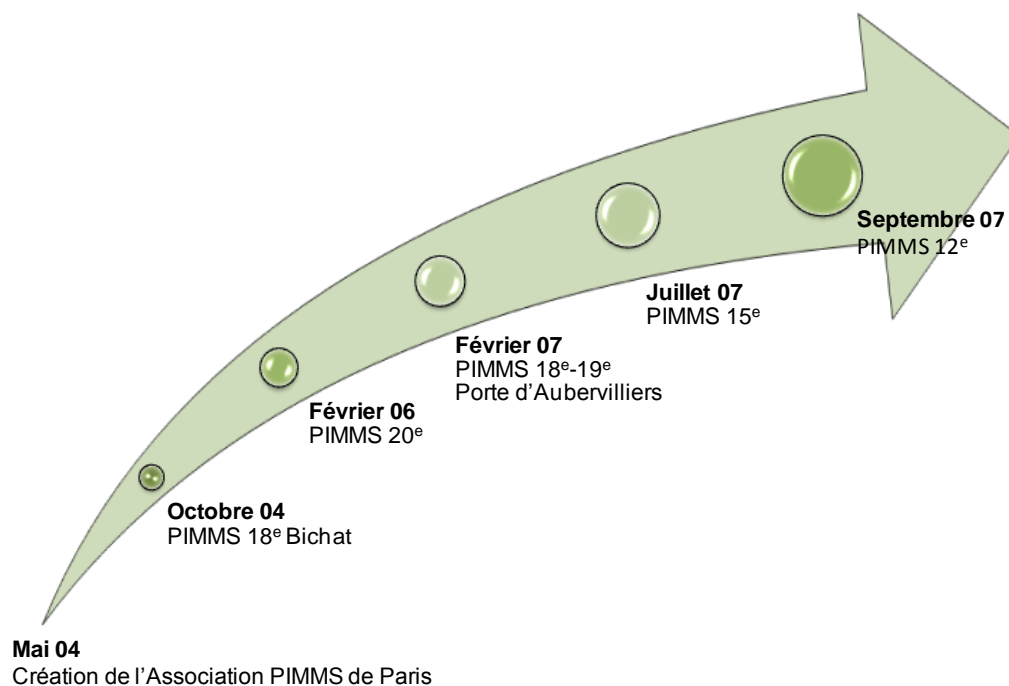
Information



#Photos : Antoine Corbin#

L'ASSOCIATION PIMMS DE PARIS

UNE ASSOCIATION NEE EN 2004 ET QUI PROPOSE 5 LIEUX D'ACCUEILS



LES PARTENAIRES FINANCEURS DE L'ASSOCIATION PIMMS DE PARIS EN 2013



L'ACTIVITE EN 2013

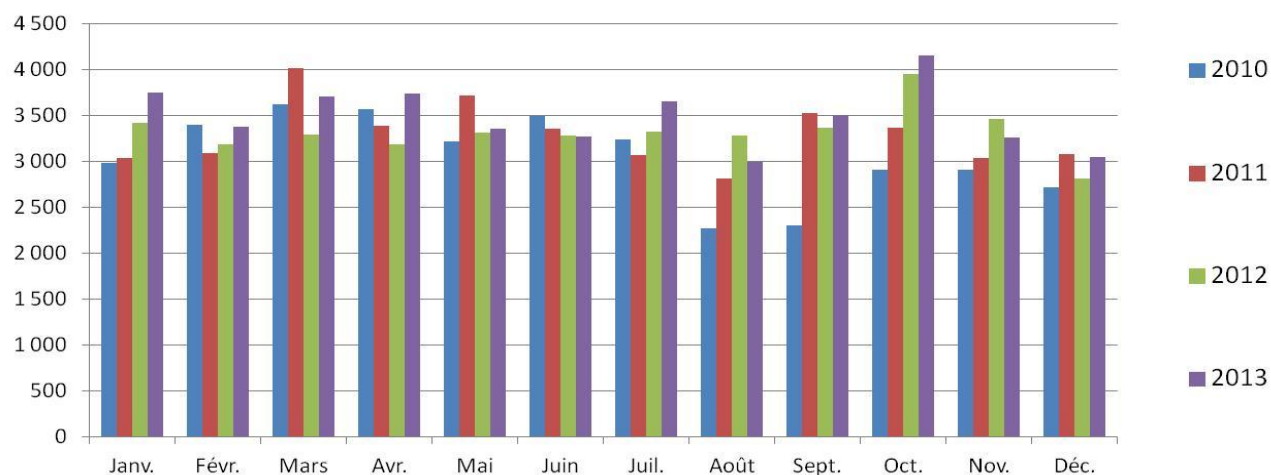
L'Association PIMMS de Paris développe trois types d'actions de médiation :

- De la **médiation postée** : accueil individuel des personnes au sein des cinq sites répartis sur le territoire parisien,
- De la **médiation sortante** : actions menées à l'extérieur ou au domicile des personnes (programmes ISIGAZ et PAM 75 en 2013),
- Des **animations collectives** : actions d'information, de sensibilisation ou de formation menées avec des groupes de personnes.

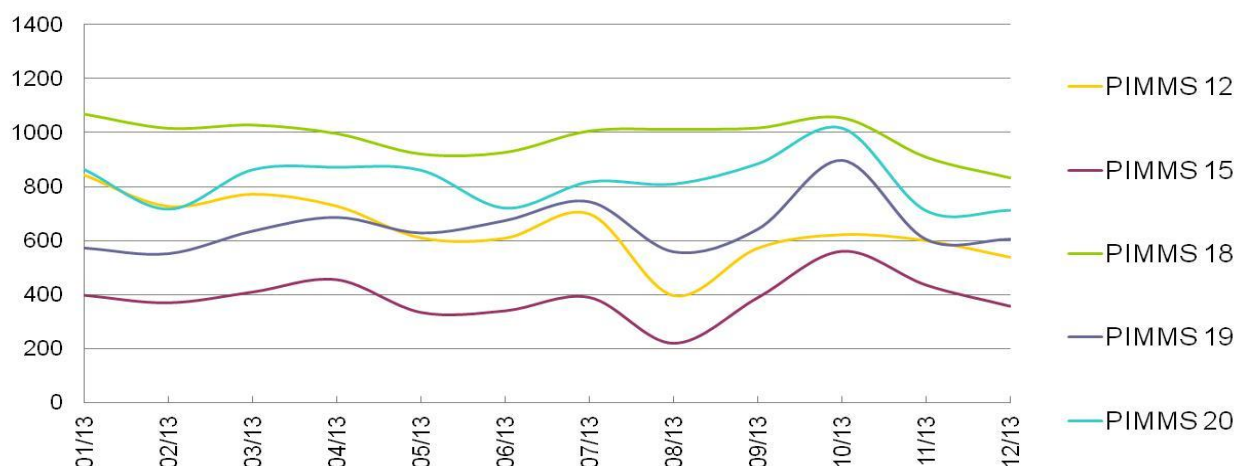
LES ACCUEILS EN MEDIATION POSTEE EN 2013

En 2013, le nombre d'accueils en médiation postée a continué à progresser. En 2012, nous avons reçu 39.894 personnes et traité 60.109 motifs d'accueils. En 2013, ce sont **41.846 personnes** qui ont été reçues (+ 4,89 %) et **66.351 motifs d'accueils** qui ont été traités (+ 10,38 %).

Evolution du nombre des accueils entre 2010 et 2013 :



41 846 accueils repartis sur les 5 sites parisiens en 2013 :



Répartition des accueils mensuels par site :

SITES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total 2013
12	844	728	773	729	611	610	700	397	573	623	601	539	7 728
15	398	370	410	456	334	340	390	219	389	562	436	357	4 661
18	1070	1017	1029	997	921	927	1007	1013	1018	1056	909	832	11 796
19	572	551	635	686	628	674	744	558	642	898	604	605	7 797
20	865	718	864	873	862	722	819	811	886	1018	712	714	9 864
TOTAL	3 749	3 384	3 711	3 741	3 356	3 273	3 660	2 998	3 508	4 157	3 262	3 047	41 846
N-1	3 423	3 188	3 292	3 191	3 310	3 278	3 329	3 285	3 372	3 953	3 459	2 814	39 894
Evolution	+9,52	+6,15	+12,73	+17,24	+1,39	- 0,15	+9,94	-8,74	+4,03	+5,16	-5,70	+8,28	+4,89



©Antoine CORBIN

Une hausse globale de 4,89 %, mais variable selon les sites :

En 2013, tous les sites n'ont pas connu la même évolution de leur fréquentation.

- Deux sites se distinguent par une forte hausse : le **PIMMS 19** connaît une augmentation de **20,45 %** et le **PIMMS 15** de **14,66 %**.
- Deux sites connaissent des progressions plus mesurées : **0,95 %** pour le **PIMMS 18** et **4,80 %** pour le **PIMMS 20**.
- Un site connaît un recul de sa fréquentation : **-6,43 %** pour le **PIMMS 12**.

SITES	2012	2013	Evolution
12	8259	7728	-6,43 %
15	4 065	4 661	+ 14,66 %
18	11 685	11 796	+ 0,95 %
19	6 473	7 797	+ 20,45 %
20	9 412	9 864	+ 4,80 %
TOTAL	39 894	41 846	+ 4,89 %

LES MOTIFS D'ACCUEILS EN 2013

En médiation postée, nous distinguons 3 catégories de motifs d'accueils :

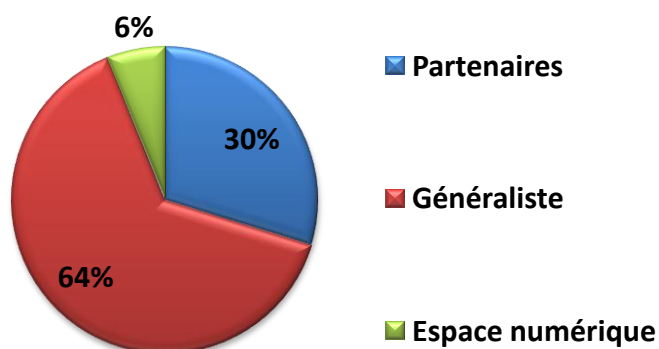
- Les **accueils partenaires** (motifs liés à une entreprise partenaire),
- Les **accueils généralistes** (motifs non liés à une entreprise partenaire),
- Les accueils pour **l'espace numérique**.

Chaque motif d'accueil est enregistré grâce à l'outil statistique de suivi de l'activité. Cela permet ainsi d'avoir une vision précise des demandes et du profil du public.

Nous constatons en 2013 une hausse importante du nombre des accueils généralistes (+13,29 %), une hausse plus modérée des accueils partenaires (+ 8,77 %) et une baisse des accueils liés à l'espace numérique (-7,80 %).

D'année en année, la répartition entre accueils partenaires et accueils généralistes reste relativement stable, avec cependant une montée en puissance des accueils généralistes (57 % / 33 % en 2010, 61 % / 31 % en 2011, 63 % / 30 % en 2012 et 64 % / 30 % en 2013).

	PERSONNES ACCUEILLIES	MOTIFS D'ACCUEILS TRAITÉS			
		Total	Partenaires	Généraliste	Espace numérique
2013	41 846	66 351	19 736	42 571	4 044
2012	39 894	60 109	18 145	37 578	4 386
Evolution	+ 4,89 %	+ 10,38 %	+ 8,77 %	+ 13,29 %	-7,80 %



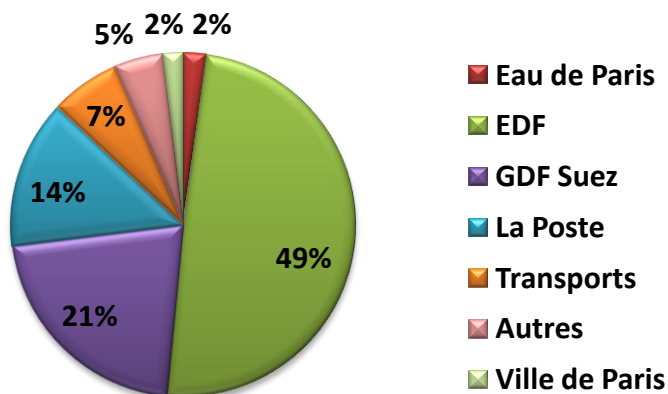
SPECIFICITES

43 % d'accueils partenaires au PIMMS 20

76 % d'accueils généralistes au PIMMS 15

18 % d'accueils pour l'espace numérique au PIMMS 12

Les motifs partenaires :



SPECIFICITES

Les accueils **Eau de Paris** sont les plus élevés au PIMMS 12 (6 %)

Les accueils **EDF** sont les plus élevés au PIMMS 15 (56 %)

Les accueils **GDF SUEZ** sont les plus élevés au PIMMS 20 (25 %)

Les accueils **La Poste** sont les plus élevés au PIMMS 18 (28 %)

Les accueils **Transports** sont les plus élevés au PIMMS 15 (13 %)

L'activité pour **EDF** représente près de la moitié des accueils partenaires (**49 %**). Cela s'explique par une augmentation actuelle des difficultés pour régler les factures d'énergie, mais aussi par la médiation sociale dite « sortante » (appel téléphonique auprès de clients EDF en difficulté de paiement pour les inviter à passer au PIMMS). En 2012, EDF représentait 46 % des accueils partenaires (50 % en 2011).

GDF SUEZ représente **21 %** des accueils partenaires (idem qu'en 2012 et 2011).

La Poste représente **14 %** des accueils partenaires (18 % en 2012 et 20 % en 2011).

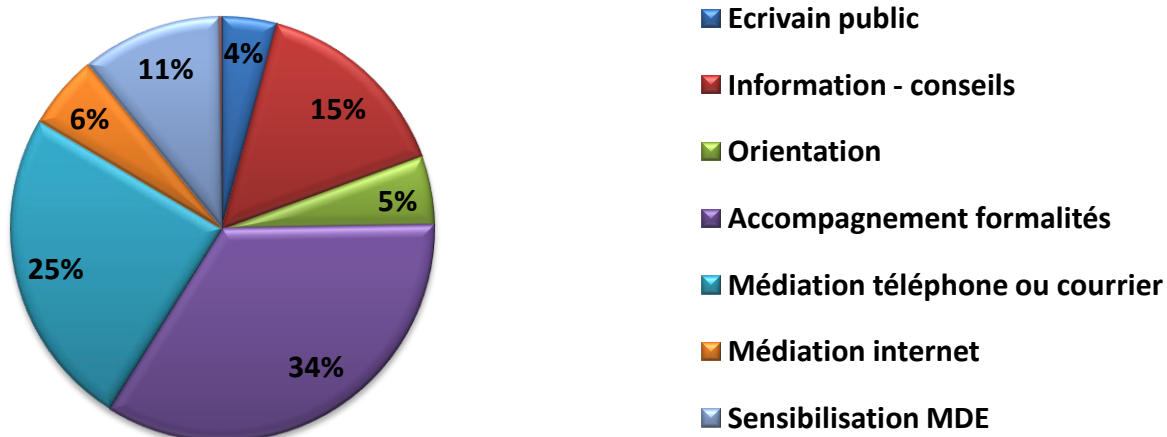
Pour les autres partenaires, le nombre d'accueils est plus modeste :

- **SNCF** : 1029 motifs d'accueils (949 en 2012 et 531 en 2011)
- **Keolis** : 256 motifs d'accueils (373 en 2012 et 33 en 2011)
- **Eau de Paris** : 425 motifs d'accueils (58 en 2012 et 108 en 2011)

La catégorie « Autres » se répartit entre la **RATP** (461 motifs d'accueils) et les **opérateurs de téléphonie et d'internet** (427 motifs d'accueil). Il y a enfin 371 accueils liés à la **Ville de Paris**.

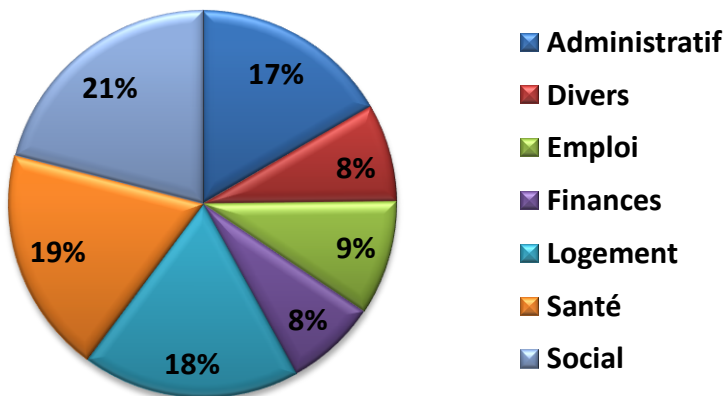
Les réponses des PIMMS aux accueils partenaires :

Les médiateurs PIMMS cherchent à apporter une réponse adaptée à la demande et à la situation des personnes qui les sollicitent.



Les motifs généralistes :

Les demandes du public sont très diversifiées. Par rapport à 2011 et 2012, nous constatons une augmentation des demandes liées à la **santé** (13 %, 15 % et 19 %) et au **social** (15 %, 20 % et 21 %). Au contraire, nous constatons une diminution des demandes liées au **logement** (22 %, 19 % et 18 %) et à l'**emploi** (11 %, 11 % et 9 %).



SPECIFICITES

Les demandes les plus importantes au PIMMS 12 concernent **le social** (27 %)

Les demandes les plus importantes au PIMMS 15 concernent **le social** (21 %)

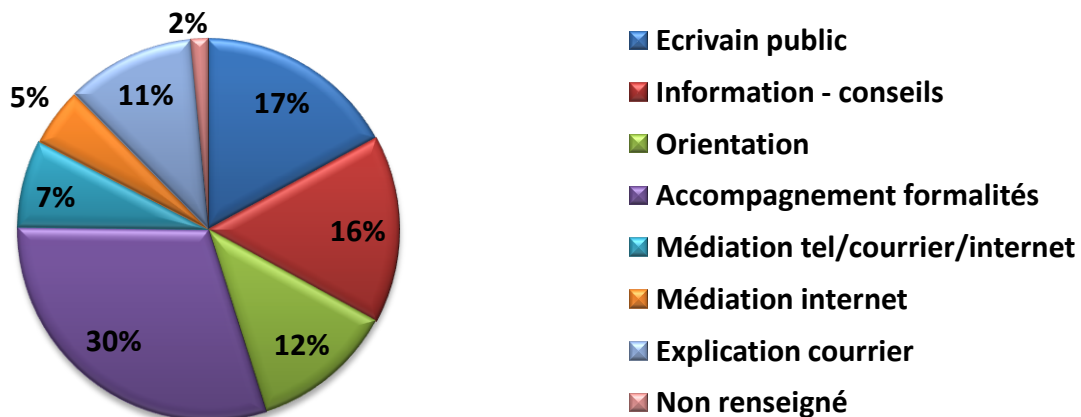
Les demandes les plus importantes au PIMMS 18 concernent **la santé** (27 %)

Les demandes les plus importantes au PIMMS 19 concernent **l'administratif** (21 %)

Les demandes les plus importantes au PIMMS 20 concernent **le social** (29 %)

Les réponses des PIMMS aux accueils généralistes :

Les médiateurs PIMMS cherchent à apporter une réponse adaptée à la demande et à la situation des personnes qui les sollicitent.



Les espaces numériques :

SPECIFICITES

18 % des accueils au PIMMS 12 concernent l'espace numérique

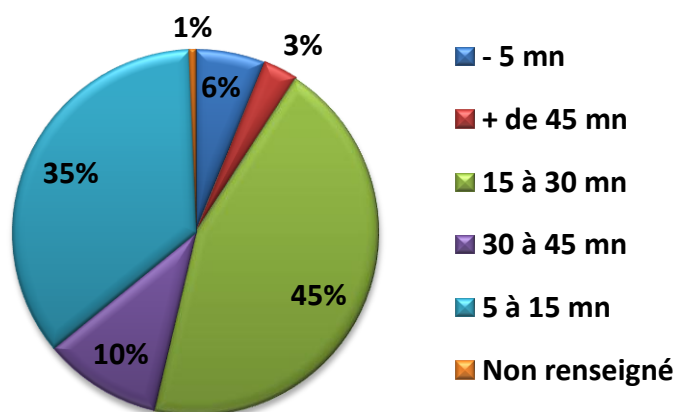
Pour des questions de place, il n'y a pas d'espace numérique au sein du PIMMS 18

En offrant la possibilité aux personnes d'utiliser librement internet pour leurs démarches administratives et en proposant un accompagnement aux utilisateurs qui en ont besoin, le PIMMS joue un rôle important dans l'accès à l'administration électronique et la réduction de la « fracture numérique ».

En 2013, cela a représenté **4 044 motifs d'accueils**, soit une **baisse de 7,8 %** par rapport à 2012.

La durée des accueils :

La majorité des accueils se situe **entre 5 et 15 minutes** (35 %) et **15 à 30 minutes** (45 %). Les accueils de moins de 5 minutes ou de plus de 45 minutes sont plus rares (respectivement 6 % et 3 %).



SPECIFICITES

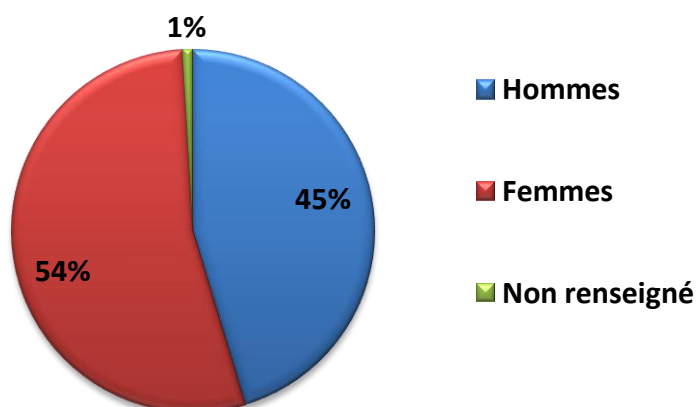
Les accueils du PIMMS 18 sont plutôt courts : 96 % durent moins de 30 minutes (86 % en moyenne)

Les accueils du PIMMS 15 sont plus longs : 32 % durent plus de 30 minutes (13 % en moyenne)

LE PROFIL DU PUBLIC EN 2013

Un public mixte avec une prépondérance de femmes :

Le public accueilli au sein des PIMMS est mixte. Nous notons toutefois une légère majorité de femmes (54 %), ce que nous retrouvons tous les ans (53 % en 2012, 54 % en 2010 et 2011).



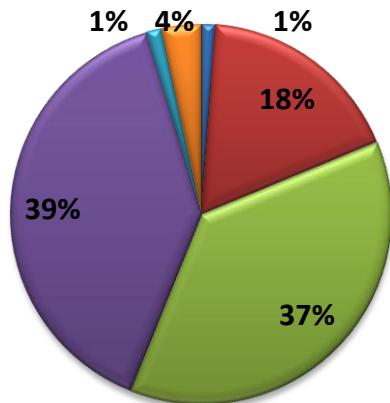
SPECIFICITES

55 % d'hommes au PIMMS 12

59 % de femmes au PIMMS 18

La quasi-totalité du public a plus de 25 ans :

Les PIMMS touchent majoritairement un public âgé de 25 à 60 ans (76 %). Les moins de 25 ans ne représentent qu'1 % des accueils. Les plus de 60 ans représentent 18 % et leur nombre a tendance à augmenter (17 % en 2012, 15 % en 2010 et 2011). La répartition par âge est très homogène d'un site à l'autre.



- - de 25 ans
- + de 60 ans
- entre 25 et 45 ans
- entre 45 et 60 ans
- Indéterminé
- Non renseigné

SPECIFICITES

Ce sont les PIMMS 18 et PIMMS 19 qui reçoivent le pourcentage le plus élevé de plus de 60 ans (19 %)

C'est le PIMMS 19 qui reçoit le pourcentage le plus élevé de moins de 25 ans (2 %)

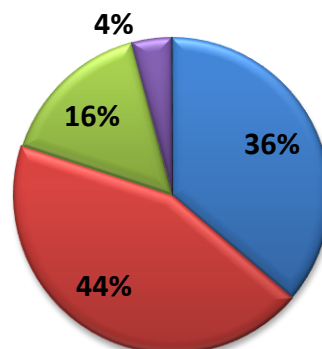
Un public résidant à proximité :

Les PIMMS parisiens restent fréquentés en grande majorité par des habitants du quartier ou de l'arrondissement (80%). Le public résidant hors de Paris reste stable (4 %, comme en 2012).

SPECIFICITES

93 % du public du PIMMS 20 réside dans l'arrondissement

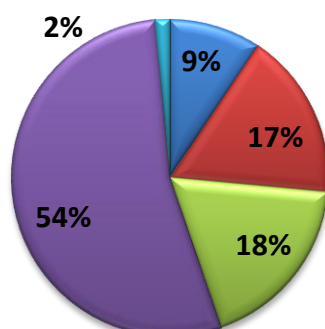
43 % du public du PIMMS 19 réside hors de l'arrondissement (proximité du 18^{ème} arrondissement)



- Quartier
- Arrondissement
- Paris
- Hors Paris

Un public présentant des difficultés de communication orale ou écrite :

La majorité du public accueilli (54 %) maîtrise le français (avec cependant une forte variation d'un PIMMS à l'autre). Des personnes maîtrisant le français à l'oral peuvent toutefois avoir besoin d'un accompagnement à l'écrit. La part de personnes qui ne maîtrisent pas du tout le français passe de 2 % en 2011, à 5 % en 2012 et à 9 % en 2013.



- Pas du tout
- Notions
- Quelques difficultés
- Maîtrise
- Non renseigné

SPECIFICITES

74 % du public du PIMMS 20 maîtrise le français (plus élevé)

39 % du public du PIMMS 19 maîtrise le français (plus faible)

LA MEDIATION SORTANTE EN 2013

En 2013, l'Association PIMMS de Paris a mis en œuvre deux programmes de médiation sortante :

- Le programme **ISIGAZ** en partenariat avec GDF SUEZ,
- Le programme **PAM 75** en partenariat avec Keolis.

Le programme ISIGAZ :

ISIGAZ (Information sur la Sécurité Intérieure GAZ) est une action d'information, de prévention et de conseil menée auprès des locataires des quartiers dits « politique de la ville », par le biais de médiations effectuées au porte à porte par des structures associatives partenaires de GDF SUEZ. Totalement gratuite pour les locataires qui en bénéficient, cette opération a pour objectif :

- D'apporter un soutien aux consommateurs de gaz qui peuvent rencontrer des difficultés pour appréhender les bons gestes et les règles élémentaires de sécurité gaz (sécurisation des raccordements de cuisson ou importance du dispositif de ventilation non obstrué par exemple),
- De sensibiliser les locataires sur leurs responsabilités individuelles et collectives en matière de sécurité à l'usage du gaz naturel,
- De les conseiller sur la maîtrise de leur énergie.

⇒ Trois conditions sont nécessaires pour que ce dispositif soit mis en place sur un territoire : les logements doivent être sociaux, situés dans un territoire de la « Politique de la Ville » et ayant déjà eu un diagnostic sécurité gaz.

En 2013, le programme ISIGAZ a été déployé sur trois quartiers, avec deux bailleurs sociaux différents :

- De janvier à mars 2013, les médiateurs ont terminé le programme initié en juin 2012 Porte de Clignancourt dans des logements gérés par Paris Habitat,
- De mi-octobre à décembre 2013, ils sont intervenus sur deux quartiers. Dans le 19^{ème} arrondissement, quartier Solidarité, dans des logements Paris Habitat et dans le 13^{ème} arrondissement, rue du Chevaleret et rue Régnault, dans des logements RIVP.

	Porte de Clignancourt (Paris Habitat)	Solidarité (Paris Habitat)	Rue du Chevaleret et rue Régnault (RIVP)	Total
Nombre de logements visés	1575 (pour 2012 et 2013)	476	134	2185
Nombre de médiations faites	154 (en 2013)	320	86	560
Nombre de médiations refusées	37 (en 2013)	30	5	72
Nombre de flexibles changés	0 (en 2013)	7	15	22

La médiation au domicile

L'action de médiation ISIGAZ se déroule au domicile du locataire. Le déroulé pédagogique de la médiation est précis et s'appuie sur 4 documents :

- Les premiers gestes à faire en cas d'odeur de gaz (support magnétisé)
- Votre installation gaz : quelles responsabilités pour le locataire, le bailleur ?
- Les ventilations et leurs fonctions : prévention contre les dangers du monoxyde de carbone
- Les écogestes pour réduire les factures d'eau, de gaz et d'électricité



Une vérification du flexible est faite et, au besoin, un changement de flexible est proposé. Le nouveau flexible installé est un modèle vissé, le vissogaz, d'une durée illimitée.

Des messages complémentaires selon les bailleurs

En plus du message ISIGAZ, l'action peut également être l'occasion pour le bailleur de transmettre à ses locataires un autre message.

Ainsi, pour le programme mené avec la RIVP, un message concernant la prévention des incendies était délivré par les médiateurs auprès des locataires.

L'action ISIGAZ et son rôle de veille sociale

Les médiateurs tiennent à jour un document faisant remonter les observations terrain, qui peuvent être de différents ordres :

- doléances concernant le bâti, le bailleur ou le voisinage

Ex : une locataire se plaint que le voisin du dessus jette ses déchets sur son balcon.

Ex : une personne se relevant d'une très grande dépression ne comprenait pas pourquoi sa facture d'électricité avait augmenté alors qu'elle était souvent absente de son domicile. L'agent a contacté le pôle solidarité EDF et a ainsi pu faire le point sur la situation de la locataire et lui apporter des informations précises pour être en mesure de mieux comprendre sa facture.

- informations complémentaires et approfondies liées aux énergies (facturation élevée, relevé de compteur pour facture réelle, locataires n'ayant plus d'eau ou d'électricité...)

- situations nécessitant l'intervention d'un travailleur social ou d'un professionnel de l'insertion (personne ayant « baissé les bras » quant à ses recherches d'emploi ou à des démarches administratives)

Ex : une personne en arrêt longue maladie était en conflit avec la sécurité sociale pour avoir ses indemnités.

Dans ce troisième cas, le rôle de veille sociale du médiateur est très important. Certaines situations sont amenées spontanément par le locataire, d'autres suite à un échange autour de la plaquette PIMMS, enfin certaines sont observées par les médiateurs.

Le programme PAM :

La SOMAP, filiale de Keolis et exploitante du Service PAM 75, et l'association PIMMS de Paris ont signé une convention de partenariat au 1^{er} semestre 2011, afin de développer des actions de médiation sortante auprès des clients du PAM 75.

L'objet de cette convention est de développer et d'améliorer les actions en matière d'accompagnement des clients de PAM 75. Cet accompagnement se traduit par la visite au domicile des clients de PAM 75 par les agents médiateurs du PIMMS afin de les accompagner, si besoin, dans la rédaction du dossier d'inscription et de remplir un relevé d'accessibilité qui permettra une meilleure prise en charge du client.

Le déroulement d'une médiation PAM 75

Le responsable clientèle de PAM 75 envoie une liste de visites à effectuer. Le médiateur prend ensuite rendez-vous avec le client par téléphone et vérifie avec lui que les informations qu'il a sont correctes (adresse, n° de digicode, étage ...). Si ces informations sont incorrectes ou absentes, le médiateur prévient le responsable de clientèle PAM sur le rapport de visite et lui communique.

Les informations que le médiateur note lorsqu'il fait le relevé d'accessibilité concernent :

La rue :

- S'il y a un stationnement pour personnes handicapées à proximité ou si le stationnement classique est possible
- Si la voie est large ou étroite
- La pente éventuelle de la rue

L'immeuble :

- Le nombre de marches pour rentrer dans l'immeuble et leur localisation
- S'il y a une rampe d'accès pour fauteuils roulants aux normes d'inclinaison
- Le ou les n° de digicode et s'il y a un interphone
- La présence ou non d'un ascenseur avec portes automatiques (et la place suffisante pour un fauteuil roulant)
- S'il n'y a pas d'ascenseur, le type d'escalier (droit ou colimaçon), le nombre d'étage, le nombre de marches par étage et la largeur des marches
- L'étage, le numéro ou l'emplacement de l'appartement.

La visite au domicile permet au médiateur d'informer le PAM sur la situation du client :

- Nature du handicap (semi-valide, non voyant, personne en fauteuil roulant)
- Evolution du handicap nécessitant de réadapter le service PAM 75
- Aide technique présente au domicile (fauteuil roulant, canne, déambulateur)
- Présence d'un tiers au domicile (parent, conjoint, enfant, travailleur social) et fréquence de présence au domicile
- La distance de marche que peut effectuer le client seul ou accompagné
- Dans la mesure du possible, mise en situation du client pour chronométrer le temps nécessaire entre domicile et la rue pour rejoindre la voiture PAM.

Par ailleurs, l'agent médiateur note sur une feuille vierge les soucis que l'utilisateur peut rencontrer dans la mise en place du service PAM 75 comme par exemple :

- Attente sur le trottoir de la voiture PAM qui est en retard
- Besoin de l'intervention du chauffeur au domicile pour permettre à l'utilisateur de rejoindre la voiture
- Contestation par rapport à un déplacement facturé à tort.

En 2013, 160 médiations PAM 75 ont été réalisées par les médiateurs du PIMMS (contre 59 médiations réalisées en 2012).

LES ANIMATIONS COLLECTIVES EN 2013

Les médiateurs du PIMMS organisent régulièrement des animations collectives. Depuis 2011, ces animations se répartissent autour de 3 thématiques :

- **Factures d'énergie et écogestes**
- **La Poste**
- **Mobilité, Habitat et Cadre de Vie**

D'autres animations collectives sont également mises en œuvre par les médiateurs sans forcément être rattachées à l'une de ces thématiques (présentation du PIMMS auprès des nouveaux habitants de l'arrondissement, Forum des associations, Semaine bleue, ...).

Au total, **109 animations ont été réalisées en 2013**, contre 101 en 2012 et 68 en 2011.

Ces animations ont permis de toucher **3973 personnes**, contre 2858 en 2012 et 1161 en 2011.

La thématique « Factures d'énergie et écogestes » :

La précarité énergétique est un thème majeur pour les PIMMS dans leur travail auprès des publics les plus défavorisés. Réduire la facture énergétique de ces populations est une préoccupation constante pour nos partenaires entreprises comme institutionnels.

Nous travaillons sur cette thématique avec 3 partenaires : EDF, GDF SUEZ et Eau de Paris.

L'organisation et l'animation des ateliers mobilisent une dizaine de médiateurs répartis sur les cinq sites.

Cette thématique a pour objectif d'organiser et d'animer des ateliers et des événements sur les thèmes suivants :

- **les factures de gaz et d'électricité** : présenter aux participants les factures qu'ils reçoivent, comprendre ce qui leur est facturé, donner de l'information sur les tarifs sociaux, introduire aux écogestes,



- **les écogestes** : présenter aux participants des gestes simples pour réduire leurs factures d'énergie et d'eau de manière significative, savoir identifier le classement énergétique des appareils électroménagers et des équipements.

Le public visé est le suivant :

- atelier factures : adultes comprenant le français ou en apprentissage du français,
- atelier écogestes : tout public adulte ou scolaire (écoliers et collégiens).

Les centres sociaux sont nos partenaires privilégiés pour l'organisation des animations via les ateliers socio-linguistiques. Nous touchons principalement un public d'adultes, originaires d'Afrique et d'Asie, en apprentissage de la langue française.

Animations collectives réalisées :

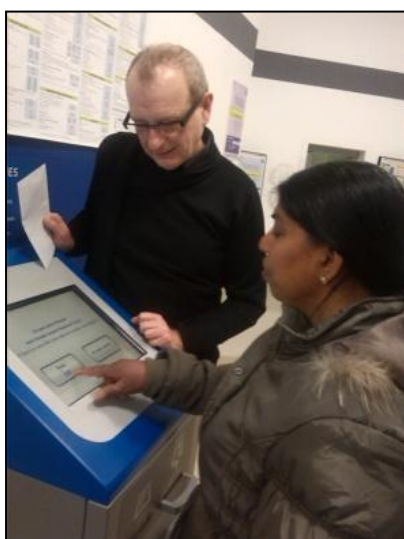
	PIMMS 12	PIMMS 15	PIMMS 18	PIMMS 19	PIMMS 20	TOTAL
Nombre d'animations	5	6	14	26	10	61
Personnes touchées	137	30	216	1164	85	1632

La thématique « La Poste » :

La thématique « La Poste » a été mise en place en septembre 2011. Un référent a alors été désigné sur chaque site.

Les connaissances et les compétences spécifiques nécessaires ont été apportées à ces référents, notamment par le biais de la formation « KIT POSTE », ce qui a ensuite facilité l'intervention de chacun sur son territoire. La transversalité des compétences a ensuite permis au PIMMS de répondre aux nombreuses demandes des associations.

Fin 2012, une fiche pédagogique a été élaborée et fixe les objectifs de la thématique, les modalités de fonctionnement et le rôle de chacun. Une fiche technique a par ailleurs été conçue par les référents de cette thématique et diffusée auprès des associations potentiellement intéressées par nos formations.



A l'origine, ce sont les ateliers socio-linguistiques qui ont été contactés prioritairement pour la mise en place de ces ateliers. Depuis, cette proposition est élargie aux centres sociaux et organismes de formation. Aujourd'hui, les associations que nous avons formées aux supports et services de La Poste sont essentiellement des structures qui accueillent un public étranger en apprentissage du français dans le cadre d'ateliers socio-linguistiques ou dans un parcours d'insertion professionnelle prévoyant un accompagnement social vers l'emploi.

Nos formations s'adressent aux personnes capables de « comprendre et se faire comprendre » pour les compétences linguistiques orales, et capables d'écrire leurs noms/prénoms/adresse pour les compétences linguistiques écrites.

Nos objectifs sont la resocialisation et l'autonomisation des usagers et expliquent sans doute le succès de ces ateliers.

Animations collectives réalisées :

Type d'animations	Nombre d'animations	Nombre de personnes touchées
Visite d'un bureau de Poste	1	12
Atelier Formulaire Accusé de réception	4	44
Atelier Mandat Compte	2	17
Information réception courrier	4	223
TOTAL	11	296

Ces animations ont principalement été réalisées au cours du 1^{er} semestre 2013, par les 4 médiatrices référentes de cette thématique. Ensuite, entre mai et novembre 2013, ces 4 salariées ont quitté le PIMMS pour un emploi ou une formation, ce qui explique la baisse significative des ateliers pour 2013 par rapport à 2012 (19 animations réalisées).

Les salariés recrutés sur le second semestre 2013 et rattachés à la thématique se sont progressivement appropriés les outils pédagogiques pour animer les ateliers (aide au remplissage des formulaires / aide à l'utilisation des automates). Ils seront pleinement opérationnels dans l'organisation et l'animation des ateliers « La Poste » au printemps 2014.

Les associations nous contactent pour renouveler nos actions de formation auprès de publics nouveaux. Nous sommes également sollicités par de nouvelles associations.

Par ailleurs, un film a été réalisé par La Poste lors de la visite d'un bureau de poste avec un groupe de personnes formées à l'utilisation des automates.

La thématique « Mobilité, Habitat et Cadre de Vie » :

Après des tâtonnements et des réflexions tout au long de l'année 2012, des interventions et des animations auprès de certains de nos partenaires ont été réalisées en 2013.

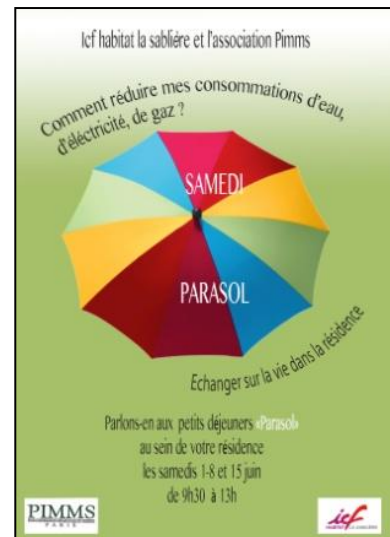
- **Le partenariat avec des structures d'hébergement** telles que Koalia (12^{ème}), l'ALJT (12^{ème} et 20^{ème}) ou l'Etape (11^{ème} et 13^{ème}) nous amène à intervenir lors de séances de sensibilisation autour de préoccupations quotidiennes comme l'emploi, la santé, le surendettement, le transport et le vivre ensemble en général. La dimension écogestes est également présente, puisque nous intervenons sur l'intérêt du non gaspillage de l'eau, de l'électricité et du gaz.

- **Le partenariat avec ICF Habitat La Sablière :**

o **Les « samedis parasol » :**

En conclusion de réunions de travail réalisées avec l'ensemble des Responsables de Gestion Territoriale d'ICF Habitat La Sablière, nous avons convenu d'intervenir sur la résidence de la rue de Saussure dans le 17^{ème} arrondissement. Cette intervention devait permettre d'aborder les préoccupations des locataires quant à leur cadre de vie et leur environnement, et les préoccupations du bailleur en lien avec l'amicale des locataires.

Les agents médiateurs du PIMMS ont rencontré environ 80 personnes et 64 questionnaires ont été récoltés lors des trois demi-journées réservées à cette action.



Autour de questions ouvertes et suggestions, les thèmes suivants ont été abordés :

- Economie d'énergie (électricité, gaz, eau) et les mesures de sécurités s'y rapportant,
- Le tri sélectif,
- L'habitat autour des droits et des obligations.

o **La médiation en porte à porte :**

En décembre 2013, le PIMMS de Paris est intervenu sur la résidence située au 80 rue Stephenson, dans le 18^{ème} arrondissement.

L'intervention a consisté en une médiation au domicile des locataires pour :

- recueillir des informations sur leur comportement sur différents thèmes, au moyen d'un questionnaire,
- donner une information sur ces mêmes thèmes en nous appuyant sur une documentation qui a été laissée au locataire.

Les thèmes abordés ont été :

- l'utilisation des vide-ordures,
- le tri des déchets,
- l'eau : consommation, écogestes, prévention des fuites,
- le contrat d'entretien de la robinetterie.

Au cours de cette action, les médiateurs ont rencontré 89 résidents qui ont répondu à nos questions.

Animations collectives réalisées :

	PIMMS 12	PIMMS 15	PIMMS 18	PIMMS 19	PIMMS 20	TOTAL
Nombre d'animations	3	2	0	0	4	9
Personnes touchées	45	92	0	0	82	219

Autres animations :

28 autres animations ont été mises en œuvre (Forum des Associations, Semaine Bleue, Forum des seniors ...) et ont touchées **1826 personnes**.

LA POURSUITE DES MISSIONS DU MEDIATEUR DE PROXIMITE

En juillet 2012, suite à la signature d'une nouvelle convention entre l'association PIMMS et ICF Habitat La Sablière, un poste de **médiateur de proximité** a été créé.

Ce médiateur, consacre 80 % de son temps, à des missions de médiation dans des résidences d'ICF Habitat La Sablière situées dans le **quartier Porte de la Chapelle / Marx Dormoy**.

Les objectifs de la présence de ce médiateur sont :

- d'améliorer la qualité de vie dans les résidences ICF Habitat La Sablière,
- d'intégrer les habitants à l'organisation de la vie sociale,
- de contribuer à intégrer les résidents dans leur quartier.

De manière plus concrète, le médiateur est chargé :

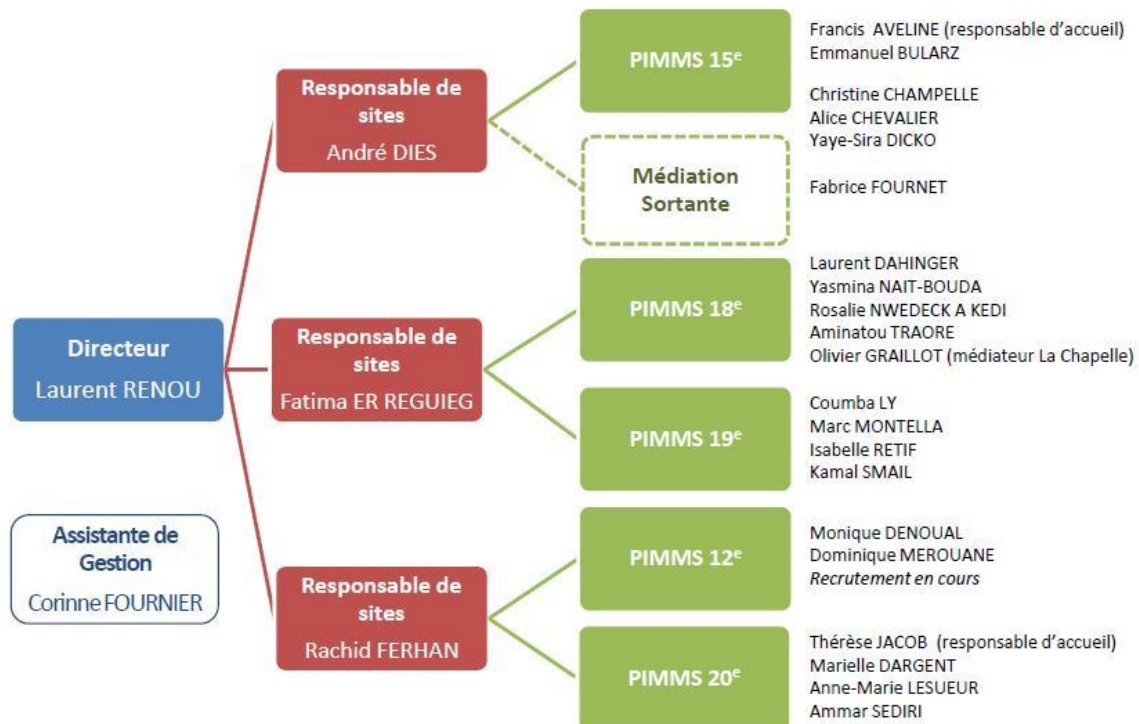
- de gérer au quotidien le local associatif,
- d'organiser et d'animer les instances de concertation (comité de pilotage ...), d'organiser, d'animer et de soutenir des activités,
- de soutenir les initiatives des habitants, en recueillant leurs souhaits, en les accompagnant dans la mise en place de leurs projets, en les orientant et en les mettant en lien avec d'autres structures ou des dispositifs existants ...
- de créer des liens entre l'espace associatif et le reste du quartier.

L'année 2013 a été marquée par un changement du médiateur qui occupait ce poste. Jusqu'en septembre 2013, le poste était occupé par Laurent Dahinger, à qui Olivier Graillot a succédé. Olivier Graillot est rattaché à l'équipe du PIMMS 18.

LES RESSOURCES HUMAINES

L'organisation de l'association :

Organigramme PIMMS de Paris Décembre 2013



L'association PIMMS est organisée en **6 équipes** (5 équipes de sites et 1 équipe de médiation sortante), comprenant de 2 à 5 agents médiateurs. Chaque équipe est sous la responsabilité d'un **responsable de sites**, qui en assure la coordination et l'animation.

Une **assistante de gestion** prend en charge les tâches administratives et financières.

Un **directeur** coordonne l'ensemble des activités et dirige le personnel de l'association.

L'effectif type est de **26 salariés**, qui se répartissent ainsi :

- 21 agents de médiation,
- 1 assistante de gestion,
- 3 responsables de site,
- 1 directeur.

Les salariés en 2013 :

Au 31 décembre 2013, l'association compte 27 salariés, dont un salarié en Congé Individuel de Formation.

Les agents médiateurs sont recrutés grâce aux dispositifs d'emplois aidés. Seuls les responsables de sites, l'assistante de gestion et le directeur sont des contrats « de droit commun ». Un agent médiateur ne bénéficie plus d'aide pour son poste (salarié sur un dispositif Emploi Tremplin de la Région Ile-de-France).

L'association bénéficie de trois types de contrats aidés au 31 décembre 2013 :

- **12 conventions adultes-relais** (1 convention n'a pas été renouvelée en 2013),
- **3 Emplois d'avenir**,
- **5 CUI-CAE** (Contrat Unique d'Insertion).

La moyenne d'âge des salariés en 2013 est de **49 ans** (47 ans en 2012, 48 ans en 2011, 45 ans en 2010, 42 ans en 2009 et 39 ans en 2008). Cette moyenne d'âge est assez élevée. La diversité des âges, mais aussi des parcours de vie professionnelle est une grande richesse pour les équipes.

Les sorties :

7 salariés, tous agents médiateurs, sont sortis en 2013 (contre 16 salariés, dont 13 agents médiateurs, en 2012) :

- **Béatrice BEUNIER** (avril 2011 / avril 2013) a terminé un contrat CUI de 2 ans et a ensuite orienté ses recherches d'emploi dans le domaine de la médiation santé,
- **Marie-Christine CAMUS** (décembre 2011 / mai 2013) n'a pas sollicité le renouvellement de son contrat CUI pour pouvoir se consacrer à un projet de départ dans le sud de la France,
- **Mireille CREISSON** (novembre 2011 / septembre 2013) a été recrutée par l'association « Une Chorba pour tous » comme médiatrice sociale,
- **Mima DJOUAMA** (décembre 2008 / août 2013) a quitté l'association dans le cadre d'une rupture conventionnelle, pour pouvoir se consacrer pleinement à ses projets de recherche d'emploi dans le domaine de la Solidarité Internationale ou dans le milieu associatif,
- **Ibrahima FALL** (mai 2012 / novembre 2013) n'a pas sollicité le renouvellement de son contrat CUI pour pouvoir se consacrer pleinement à ses projets : création d'une structure de médiation « Interface Médiation » à Rosny-sous-Bois (93) ou prise d'un poste de chef de projets au sein de la société Dolmen, dans le cadre du développement économique entre la France, le Mali et le Sénégal,
- **Sabine LE CAM** (mai 2012 / septembre 2013) a sollicité une fin anticipée de son CDD, pour se consacrer à sa recherche d'emploi dans le domaine administratif,
- **Tahauce TIGHREMT** (décembre 2006 / mai 2013), revenue de Congé Individuel de Formation en janvier 2013, a quitté l'association dans le cadre d'une rupture conventionnelle, pour pouvoir poursuivre son projet de formation (licence professionnelle intervention sociale).

La formation des salariés :

En 2013, les salariés ont consacré **5,52 % de leur temps de travail** à la professionnalisation (formation et mise à disposition de temps pour le projet professionnel), soit :

- **1 229 heures de formation**,
- Et **960 heures consacrées au projet professionnel**.

A noter qu'en 2010, 2011 et 2012, ce taux était de 8,7 %, de 6,87 % et de 6,09 %.

Les formations suivies se répartissent entre l'Union Nationale des PIMMS (238 heures), les entreprises partenaires du PIMMS (678 heures) et différents organismes de formation (313 heures).

Un salarié a bénéficié d'un Congé Individuel de Formation (CIF) :

- **Estelle SODJINO**, qui est entrée en formation Licence professionnelle « Coordonnateur de projets d'insertion », le 12 novembre 2013.

Un autre salarié a bénéficié d'un Bilan de Compétences :

- **Mireille CREISSON**, qui a bénéficié d'un Bilan entre avril et juillet 2013, avant son départ de l'association en septembre 2013.

Les stagiaires :

Au cours de l'année 2013, l'association a accueilli **19 stagiaires**, pour une durée totale de **3.962 heures** de stages.

Les représentants du personnel :

Depuis les élections du 26 novembre 2012, des rencontres mensuelles ont lieu entre les délégués du personnel et le directeur.

Les représentants du personnel sont :

- Titulaire : **Laurent DAHINGER** (FO)
- Suppléant : **Emmanuel BULARZ** (CFDT)

LES EVENEMENTS MARQUANTS ET LA COMMUNICATION

L'harmonisation des horaires :

Au 1^{er} janvier 2013, de nouveaux horaires ont été mis en place. Tous les sites sont désormais fermés au public le lundi matin, et ouverts à partir du lundi 14h jusqu'au vendredi en fin d'après-midi. Le PIMMS 18 continue également d'être ouvert au public le samedi matin (9h / 12 h).

Ces changements n'ont pas généré de difficultés particulières.

Le Forum de l'Hôtel de Ville le 2 avril 2013 :

Le 2 avril 2013, l'association, en partenariat avec la Mairie de Paris, a organisé un Forum au sein de l'Hôtel de Ville pour faire connaître son action de médiation sociale et encourager de nouvelles entreprises de service public à rejoindre l'association.



Deux tables rondes ont ainsi été organisées :

- Les actions concrètes des PIMMS, ce que les personnes peuvent y trouver, l'apport pour les usagers, les structures sociales ou associatives partenaires, et les entreprises de service public,
- Pourquoi une grande entreprise de service public adhère-t-elle aux PIMMS ?

Cette initiative a réuni 120 personnes et a permis à l'association de se faire connaître et de valoriser ses actions de médiation sociale à Paris.

La fête des PIMMS 2013 :

La fête des PIMMS 2013 a été organisée :

- Le mercredi 19 juin pour les PIMMS 18 et 20
- Le jeudi 20 juin pour le PIMMS 19
- Le vendredi 21 juin pour le PIMMS 12
- Le dimanche 23 juin pour le PIMMS 15



Différentes animations ont été proposées, comme des repas partagés, des goûters, des stands animés pour réunir les usagers et les partenaires (entreprises, associations, structures locales ...).



Les Forums des Associations :

En septembre 2013, les 5 PIMMS sont allés à la rencontre des parisiens pour se présenter à eux et faire connaître leurs actions.

Samedi 7 septembre : dans le 12^{ème} et le 20^{ème} arrondissement,

Samedi 14 septembre : dans le 15^{ème}, le 18^{ème} et le 19^{ème} arrondissement.

La communication :

En octobre 2012, l'association avait ouvert un **compte Twitter** pour se faire connaître, en particulier auprès des élus très présents sur ce réseau social. On peut donc désormais suivre l'actualité de l'association en s'abonnant au compte **@pimmsdeparis**. A la fin 2013, il y avait 255 abonnés à ce compte (70 abonnés fin 2012).

Dans le même esprit, une **page Facebook** a été ouverte en février 2013 : **Facebook.com/PIMMSdeParis**. Au 31 décembre 2013, cette page était suivie par 28 abonnés.

Enfin, en septembre 2013, l'association a ouvert son **site internet** : www.pimmsdeparis.org.



LA VIE ASSOCIATIVE

Une Vie Associative rythmée :

L'association a eu, en 2013, une vie rythmée par la tenue, en plus des réunions de bureau, de :

- **3 Conseils d'Administration** : 19 mars, 8 octobre et 10 décembre 2013
- **1 Assemblée Générale** : 25 juin 2013

Le Conseil d'Administration :

Le Conseil d'Administration, au 31 décembre 2013, est composé de la façon suivante :

COLLEGE	MEMBRES PERMANENTS
A	EAU DE PARIS
A	EDF
A	GDF SUEZ
A	ICF HABITAT LA SABLIERE
A	KEOLIS
A	LA POSTE PARIS NORD
A	SNCF TRANSILIEEN
B	ALJT
B	CNL
B	LEO LAGRANGE Consommation
B	UNION NATIONALE DES PIMMS
MEMBRES PERMANENTS CONSULTATIFS	
VILLE DE PARIS	
INVITE PERMANENT	
PREFECTURE DE PARIS	

Le Bureau :

Au cours de l'année 2013, la composition du bureau n'a pas changé. Au 31 décembre 2013, elle est la suivante :

- **Présidente** : Françoise GUICHARD (GDF SUEZ)
- **Vice-Président** (collège A) : Fabrice FOURCADE (EDF)
- **Vice-Présidente** (collège B) : Monika MIGNONI (ALJT)
- **Trésorier** : Pascal ROZE (SNCF TRANSILIEEN)
- **Secrétaire** : Isabelle OUDIN (LA POSTE)

Les Comites de Pilotage Locaux :

L'activité du PIMMS est suivie par un **comité de pilotage local**, qui réunit les acteurs locaux et les partenaires du PIMMS. Cette instance consultative est chargée, dans le cadre des objectifs fixés par la Ville et des orientations indiquées par le Conseil d'Administration, de faire le point sur l'activité et le fonctionnement du PIMMS, de définir des orientations et de proposer les ajustements nécessaires. Mobilisant de 10 à 30 personnes, ils sont indispensables pour affirmer les ancrages locaux des PIMMS.

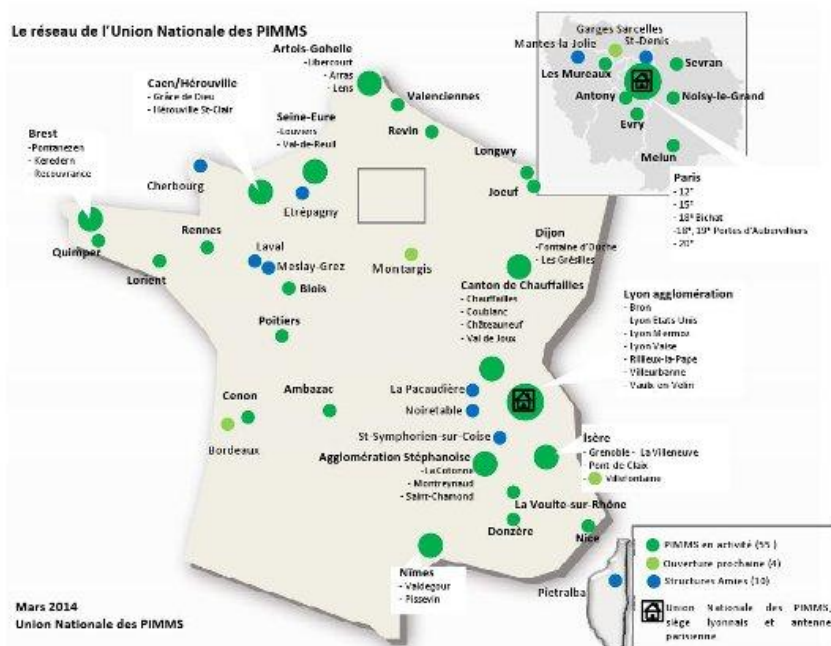
Un Comité de Pilotage a été organisé sur chaque PIMMS aux dates suivantes :

- **PIMMS 15** : le 17 avril 2013, avec 12 participants
- **PIMMS 20** : le 5 juin 2013, avec 31 participants
- **PIMMS 18** : le 24 juin 2013, avec 23 participants
- **PIMMS 18/19** : le 25 septembre 2013, avec 23 participants
- **PIMMS 12** : le 2 octobre 2013, avec 21 participants

LE RESEAU DES PIMMS

Le réseau des PIMMS c'est :

- Le premier réseau national d'associations structuré par un « **Contrat de Franchise Sociale** ».
- **59 PIMMS portés par 34 associations**, soit près de 10% de croissance annuelle.
- **11.100 k € de budget consolidé fin 2013**, soit + 15% par rapport à 2012.
- **365 salariés au sein des PIMMS et à l'Union (320 en 2012, + 14 %)**. Pour les agents, près de 6 % du temps de travail effectif a été consacré à la formation ou au projet professionnel, 50 % sont sortis du PIMMS vers l'emploi durable ou une formation qualifiante.
- **606.000 motifs d'accueil (530 000 en 2012, + 14%)** ont été traités dans le réseau des PIMMS par ses points d'accueil et PIMMS « mobiles » dont 211 599 pour des services « marchands » et 268 684 pour des services « d'intérêt général ».
- **101.000 actes de type « services de proximité »** ont été recensés, permettant de lever des freins dans l'accès aux services publics et droits sociaux (fax, internet, bureautique, photocopieur...).
- **382.000 actes de médiation « sortante » réalisés (184.000 en 2012)** : Aller au devant des populations ou sur l'espace public pour délivrer des messages de prévention, réaliser une médiation, sensibiliser (énergie, éco-gestes...) ou accompagner des publics dans leurs déplacements ...
- **850 sessions collectives proposées par les PIMMS** : ateliers et animations collectives sur des thématiques variées : maîtrise de l'énergie, estime de soi, conseil budgétaire, organisation administrative, mobilité ...



CINQ LIEUX D'ACCUEILS A PARIS



Le PIMMS 12

181 avenue Daumesnil - 75012 PARIS

Tél. 01.44.67.27.00 - paris12@pimms.org

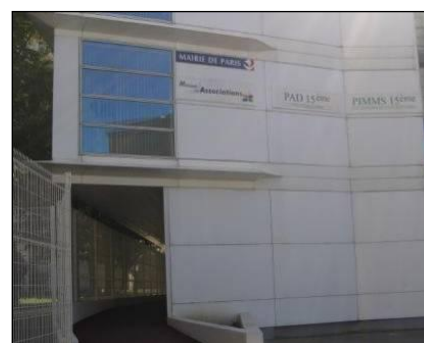
Ouverture au public : lundi de 14h à 18h, mardi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h (17h le vendredi)

Le PIMMS 15

22 rue de la Saïda - 75015 PARIS

Tél. 01.45.31.65.80 - paris15@pimms.org

Ouverture au public : lundi de 14h à 17h30, mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (17h le vendredi)



Le PIMMS 18

11 avenue de Porte de Montmartre - 75018 PARIS

Tél. 01.56.55.50.02 - paris18@pimms.org

Ouverture au public : lundi de 14h à 17h30, mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (17h le vendredi) et samedi de 9h à 12h

Le PIMMS 18/19

206 Boulevard Macdonald - 75019 PARIS

Tél. 01.40.38.64.65 - paris19@pimms.org

Ouverture au public : lundi de 14h à 17h30, mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (17h le vendredi)



Le PIMMS 20

15 cité Champagne - 75020 PARIS

Tél. 01.44.64.00.62 - paris20@pimms.org

Ouverture au public : lundi de 14h à 17h30, mardi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 (17h le vendredi)

Les engagements forts des PIMMS*

- Ancré sur la diversité sociale de son territoire, animé par la volonté commune des partenaires, les PIMMS situent le client-habitant au cœur de son organisation
- Les PIMMS ont l'ambition de contribuer à l'amélioration du cadre de vie, au travers des **liens** qu'ils recréent par l'interaction des habitants, entre eux, avec leurs institutions et les acteurs socio-économiques de leur quartier
- Les salariés des PIMMS répondent aux besoins de la population par des compétences et une approche **généralistes et polyvalentes**
- Les PIMMS ont pour finalité d'**autonomiser** et de **responsabiliser** les clients comme les salariés
- L'offre de services des PIMMS repose sur l'**adaptation** aux particularités locales et à la diversité des attentes des clients potentiels
- Les PIMMS sont attachés à l'**égalité de traitement de ses clients** : égalité d'accès aux services et aux droits
- Le **respect** et la singularité de la personne, la **confidentialité** constituent des principes fondamentaux des PIMMS
- Les PIMMS intègrent l'**innovation** et la **créativité** dans leurs pratiques pour tendre vers le « **service optimal** »
- **Fédérés** au sein de l'Union des PIMMS, les PIMMS et leurs différents acteurs partagent leurs outils et savoir-faire par des pratiques et **démarches solidaires**
- La gouvernance des PIMMS est assurée par un fonctionnement **démocratique** et transparent
- Les PIMMS sont porteurs des engagements de **développement durable** portés par leurs partenaires et se considèrent partie prenante des enjeux sociétaux d'aujourd'hui : l'éthique dans les pratiques interpersonnelles et le respect de leur environnement

*Tirés des préambules aux statuts de l'Union des PIMMS

