

# BIAN D'ACTIVITÉS 2018



Des Médiateur.rices Sociaux.les compétent.es...

Une Équipe et des Membres actifs...



**PIMMS**  
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES  
MÉDIATION MÉTROPOLE - RENNES

## SOMMAIRE

<b>1 – Actions de médiation sociale et Données sociales : vue générale</b>	3
<b>2- Tremplin Professionnel et Accompagnement</b>	7
<b>2-1 L'accompagnement professionnel et la mise en relation avec les acteurs économiques</b>	7
<b>2-2 L'accompagnement professionnel en quelques chiffres</b>	8
<b>3- Médiation Sortante Transport</b>	9
<b>3-1 Médiation Sortante : mission « AMISTAR » pour Keolis Rennes Réseau STAR</b>	10
<b>3-2 Médiation Sortante : mission « Transport avec Accompagnement Collectif » (TAC) pour Keolis SRTS Handistar</b>	13
<b>4- Médiation Sortante : mission dans les bureaux des quartiers prioritaires pour La Poste</b>	15
<b>5- Médiation sortante : mission « AMILINKY » pour ENEDIS</b>	17
<b>6- Médiation sortante : mission « OMER » pour EDF</b>	18
<b>7- Médiation sortante : action chèque énergie pour ENGIE GTR</b>	19
<b>8- Médiation Sortante : Permanences Numériques au sein de ARCS</b>	20
<b>9- Médiation Sortante : Les animations collectives</b>	21
<b>10- Médiation Postée ou Entrante : le Plateau d'Accueil MSA et la permanence Maurepas</b>	22

Suivez, Aimez, Partagez [www.pimms-rennes.org](http://www.pimms-rennes.org)    

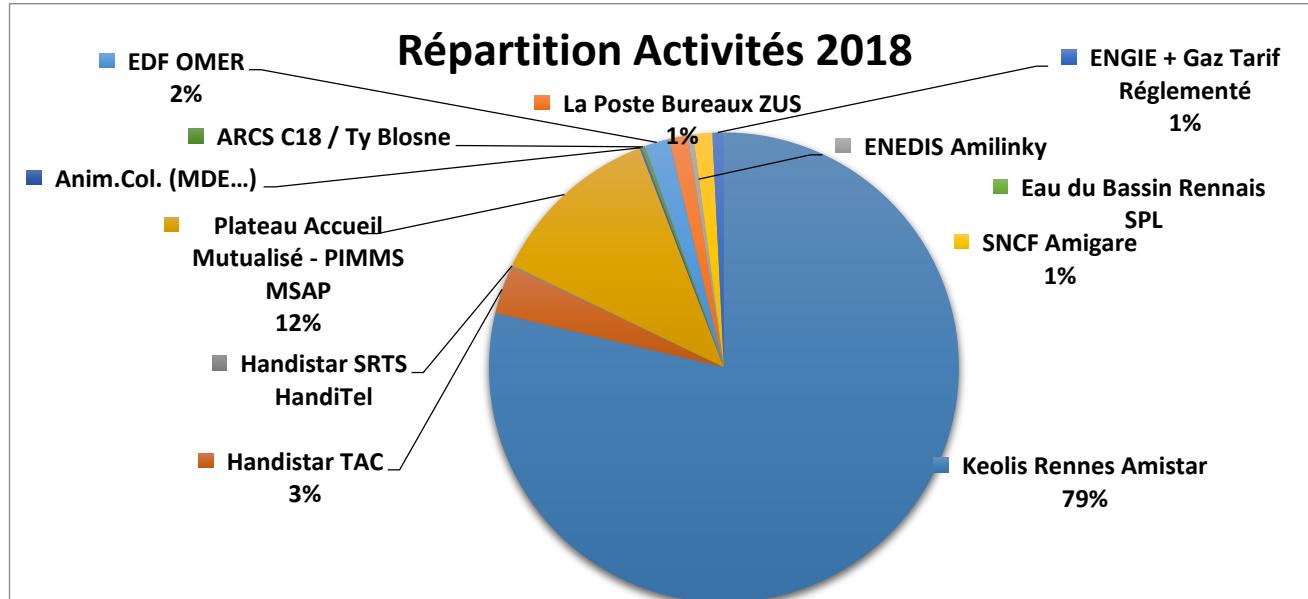


# 1 – Actions de médiation sociale et Données sociales : vue générale

2018 montre une activité globale de 47 613 heures, en légère baisse par rapport à 2017 (51 828h). L'association, reconnue pour son travail, continue de diversifier son activité de médiation sociale, notamment dans les domaines du numérique, de la mobilité et l'énergie (lancement du chèque énergie).



Les missions se répartissent comme suit :



- ➊ 83% dans le domaine des Transports : 79% pour la mission « AMISTAR », 3% pour la mission « TAC » et 1% pour la mission « AMIGARE »
- ➋ 12% au Plateau d'Accueil PIMMS MSAP<sup>1</sup> au sud de Rennes et lors de nos permanences à l'ESC<sup>2</sup> de Maurepas, actions mutualisées pour tous les adhérents et partenaires MSAP (activités détaillées pages 23-24).
- ➌ Les différentes actions de médiation sociale pour les adhérents partenaires de l'association sont développées ci-après.

L'association Médiation Métropole PIMMS Rennes s'engage avec sa structure nationale l'Union Nationale des PIMMS et le réseau PIMMS dans la démarche de certification à la norme métier de la Médiation Sociale XP X60-600 : « Processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer une relation, ou de régler un conflit qui les oppose. »

<sup>1</sup> Maison de Services au public

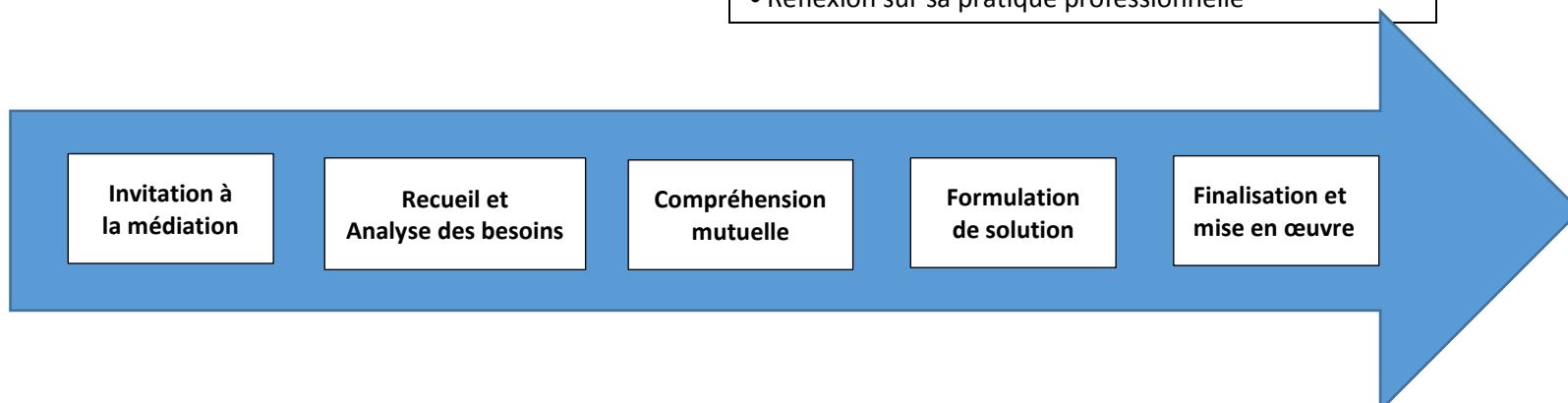
<sup>2</sup> Espace Social Commun

Les activités de médiation sociale sont réalisées en conformité avec au moins 5 des registres d'intervention :

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

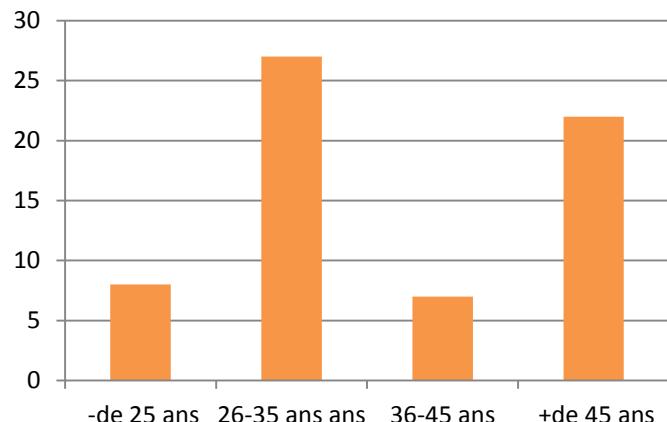
Et elles s'articulent autour du processus de médiation sociale et dans le respect du cadre déontologique.

<b>Les principes garantissant le processus de médiation sociale</b>	<b>Les principes garantissant la posture de médiation sociale</b>
• Libre consentement et participation des parties prenantes	• Position de tiers
• Indépendance	• Impartialité
• Discrétion et confidentialité	• Responsabilité et autonomie des personnes en médiation sociale
• Protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux	• Possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale
	• Réflexion sur sa pratique professionnelle



La moyenne des effectifs en 2018 est de moins 2 ETP comparativement à 2017, soit 44 salariés en moyenne tous postes confondus. L'effectif reste stable depuis 4 ans.

L'absentéisme augmente de 3 points en 2018 à 10.4% pour 6.82% en 2017 et 10.15% en 2016.



Moyenne d'âge des médiateurs : **42 ans**

(+ élevé qu'en 2017)

**37 femmes / 22 hommes** sur l'année 2018

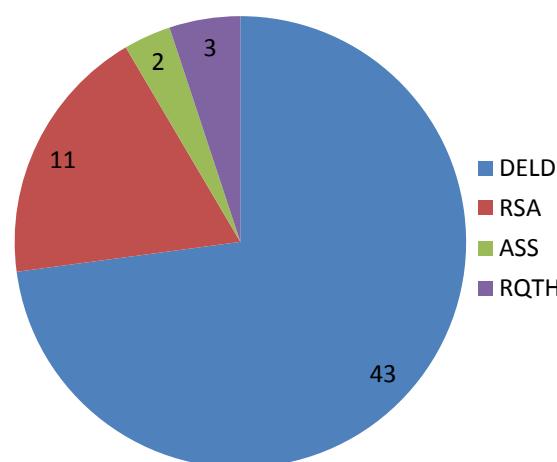
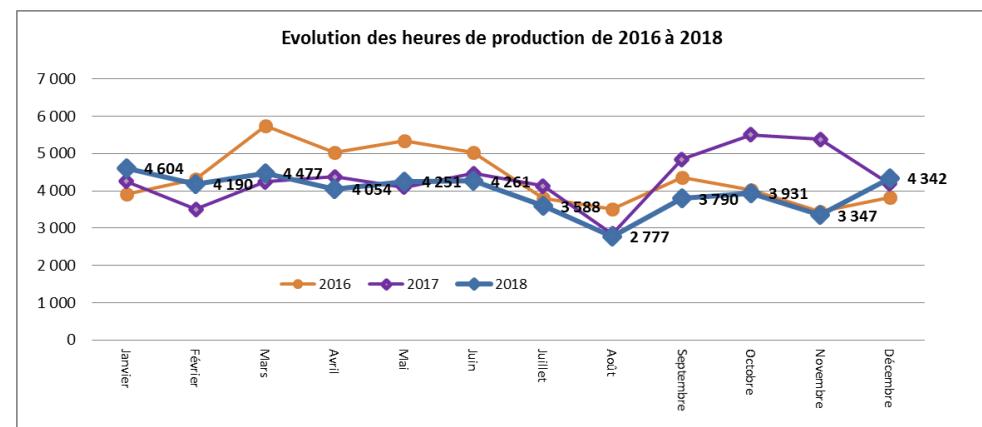
## Zoom sur les actions de formation...

**4200 heures de formation** au total ont été dispensées

⇒ Formations dispensées par nos partenaires et Périodes de professionnalisation (2600 heures) dans le cadre de la validation du CCP2 du titre AMIS\* (175h / personne)

**14 médiateurs.rices ont obtenu le CCP 2 du titre AMIS\***

\* Certificat de Compétences Professionnelles 2 du Titre Professionnel Agent de Médiation Informations Services



## Profil des médiateurs CUI-PEC à l'entrée

73 % de Demandeurs d'emploi longue durée



## 2- Tremplin Professionnel et Accompagnement

### 2-1 L'accompagnement professionnel et la mise en relation avec les acteurs économiques

Tous les médiateur.rices bénéficient d'un accompagnement sur le projet professionnel.

La finalité de cet accompagnement est de préparer les médiateurs.rices à trouver un **emploi durable** ou une **formation qualifiante** dans le but **d'une insertion pérenne** dans la vie professionnelle.

L'objectif est de donner à nos salariés les outils et les moyens pour leur permettre d'être **autonomes, responsables et acteurs** de leur projet.

**La présence d'une Conseillère en Insertion et aussi :**

- ✓ Un management de proximité => collaboration entre les services RH et Médiation pour accompagner au mieux les salariés
- ✓ De nouveaux ateliers proposés en fonction des besoins et attentes de nos salarié.es
- ✓ L'utilisation de notre réseau pour développer des partenariats
- ✓ Une dynamique de professionnalisation également pour l'équipe encadrante (CIP, Responsables du Pôle Médiation, Médiateurs Référents...)
- ✓ Des partenaires qui sont intervenus lors de nos réunions de service : Directeur des projets de la Banque Postale, Keolis Rennes (présentation perspectives recrutement + retour enquêtes Qualité), Point Région/Présentation de l'offre de formation, Malakoff Médéric (ToutM/Vigisanté), Responsable social AC2F (Prélèvement à la source), Témoignages anciens salariés du PIMMS.

### Les principaux freins à l'emploi levés

- **Confiance en soi** : Mise en avant des compétences, responsabilisation avec les diverses missions
- **Reconversion / qualification obsolète** : Période de professionnalisation, élaboration et validation de projet, mise en relation
- **Expression écrite** : Mise en place d'ateliers de remise à niveau en français (CLPS – GRETA)
- **Le Réseau professionnel** : Intervention de structures professionnelles, organismes de formation et institutions, organisation d'évènements « Emploi »
- **Utilisation des outils numériques et bureautiques** : Des ateliers collectifs avec la Fondation Orange et Google



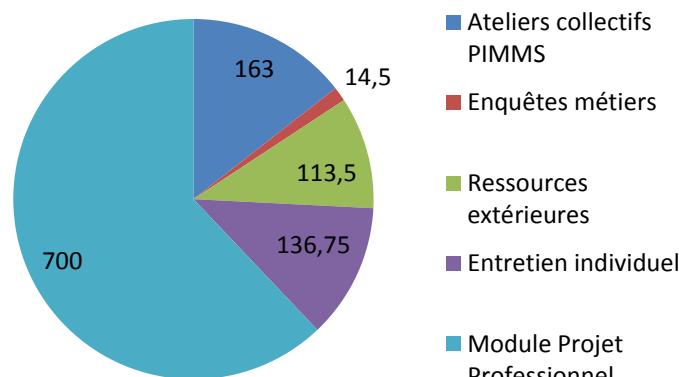
## Les différentes compétences transférables :

- Capacité à travailler en équipe
- Polyvalence (diversité des missions)
- Adaptabilité (horaires décalés / plannings variables)
- Prévention et gestion des conflits
- Affirmation / confiance en soi
- Conduite d'entretien
- Accueil clients et accompagnement
- Présentation / capacité et s'exprimer en public

## Un tremplin professionnel également tourné vers l'extérieur

En 2018, nos médiateur.rices ont reçu 18 personnes dans le cadre d'enquêtes métiers. Ces sollicitations extérieures sont en forte augmentation cette année.

## 2-2 L'accompagnement professionnel en quelques chiffres



### 1128 Heures dédiées à l'accompagnement professionnel

**88 %** de cet accompagnement est « interne » (entretiens individuels et ateliers collectifs), **224 entretiens** individuels (le double de 2017)

**12 %** accompagnement dit « externe » via des rencontres avec les structures partenaires et autres structures du territoire (Exemple : **Café conseils, CDG 35, Salon de l'alternance, Stade de l'emploi, l'Exploratoire, etc.**)

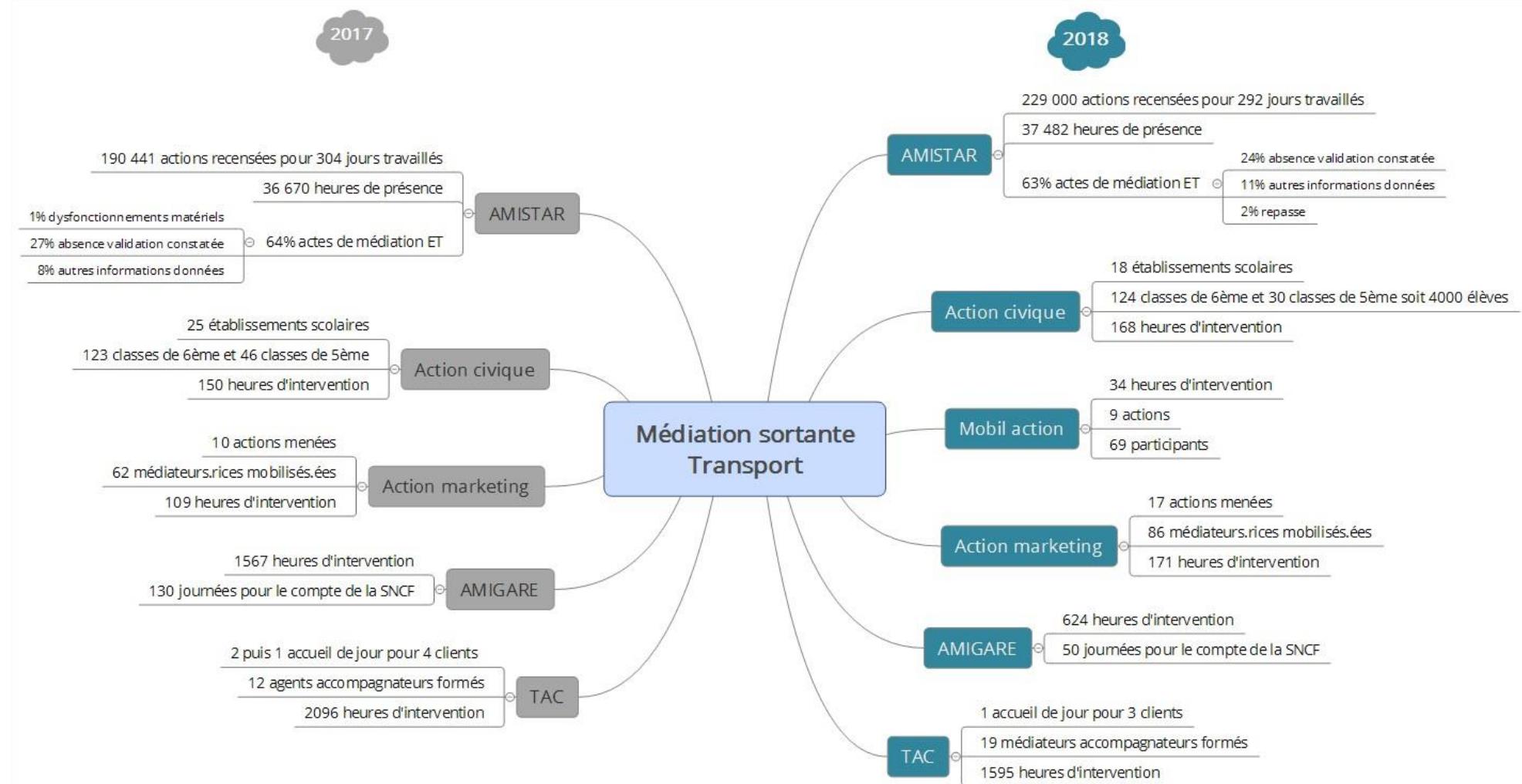
2 immersions professionnelles ont ou été mises en place (Handistar + 1 contrat en Photographie)

Les médiateur.rices peuvent bénéficier de contacts privilégiés avec les partenaires de l'association afin de postuler à des offres d'emploi et/ou de mener une enquête métier.

**Les sorties : une année encore dynamique avec 83,3 % de sorties positives vers l'emploi ou vers des formations qualifiantes**

### 3- Médiation Sortante Transport

La Médiation Transport se répartit en 6 activités : AMISTAR, Actions Civiques, Actions « Marketing », Mobil Action et TAC pour le compte de Keolis Rennes exploitant du Réseau STAR et HANDISTAR, et, AMIGARE pour la SNCF.



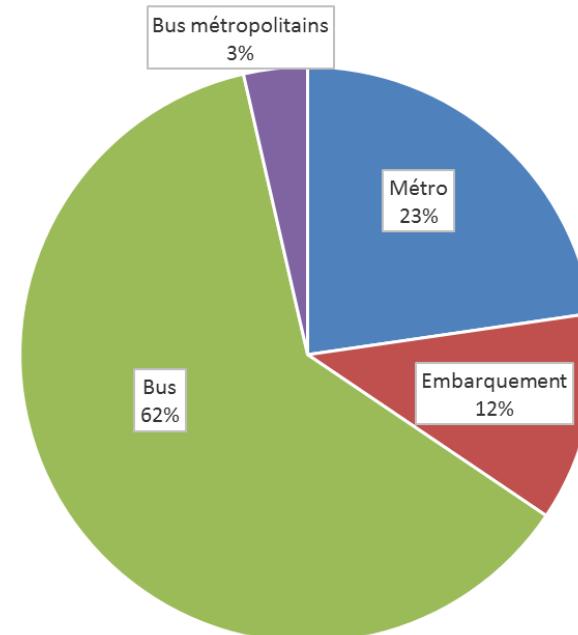
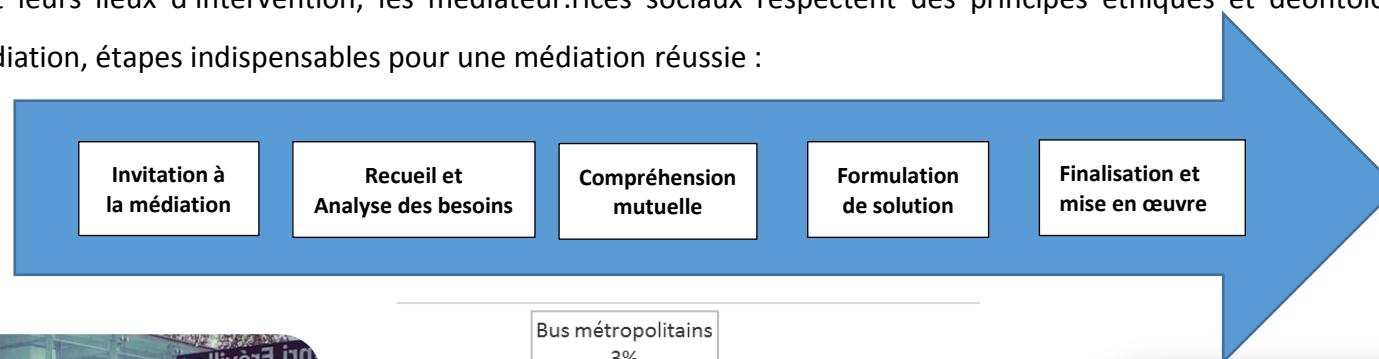
### 3-1 Médiation Sortante : mission « AMISTAR » pour

La mission AMISTAR dédiée à Keolis Rennes représente 79% de l'activité de Médiation Métropole PIMMS de Rennes, **soit 37 482 heures** de présence.

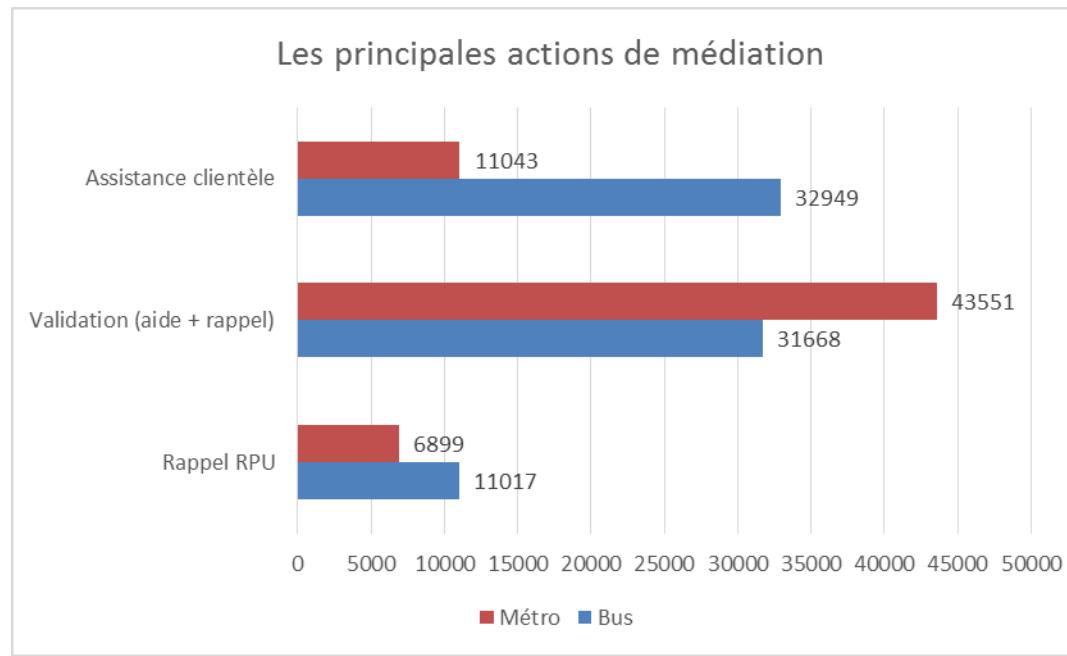
La Médiation Sociale se définit par une présence rassurante et persuasive, 6 jours/7 de 7h à 22h, dans les bus / métro / pôles multimodaux et ainsi faciliter l'usage des transports en commun des clients du STAR (accueil, orientation, information).

Les médiateur.rices sociaux participent à la lutte contre la fraude, font respecter le RPU, sont attentifs à la gestion de flux et assistance aux personnes ainsi qu'à leur environnement. Ils.elles sont garants de l'ambiance générale dans les transports en commun, favorisent la proximité et participent à la cohésion sociale. Cela concerne 21 nouvelles recrues sur l'année 2018.

Quels que soient leurs lieux d'intervention, les médiateur.rices sociaux respectent des principes éthiques et déontologiques qui garantissent le processus de médiation, étapes indispensables pour une médiation réussie :



Le.a médiateur.rice social.e réalise pour 60% des actes de médiation durant ses missions AMISTAR sur le réseau réparti comme suit :



- 23% présence métro : participe à la lutte contre la fraude, au respect du règlement public d'usage (RPU), à la sécurisation, l'accompagnement, l'information et l'orientation des clients au sein des 15 stations de métro

- 62% présence bus « Cabotage » urbain et métropole Rennaise : accompagnement des clients via une présence active dans les bus, prévention et gestion des situations conflictuelles, participation à une veille technique de l'équipement, aide à l'appropriation de l'environnement des clients pour mieux comprendre le RPU.

- 12% présence embarquement : située sur des places stratégiques de fortes affluences, cette mission a pour objectif d'accueillir, sécuriser et informer la clientèle, gérer le flux, être en veille active pour garantir un climat serein dans des zones d'embarquement bus.

L'année 2018 a été ponctuée de différents évènements nécessitant l'intervention des Amistar comme les mouvements sociaux, des déviations liées à des travaux, des pannes de métro, des grèves, et aussi des festivités telles que la fête de la musique, Rock N Solex, les braderies, le feu d'artifice, les quartiers d'été, les Transmusicales...

En parallèle, il existe **6 missions** complémentaires et essentielles dans la pratique de la médiation au sein des transports en commun :

- Les « **Actions civiques** » : consistent à co-animer avec l'équipe Prévention Sureté de Keolis Rennes des interventions sur le civisme et la citoyenneté dans les transports en commun auprès des collégiens de Rennes Métropole : **4 000 élèves en 2018** des classes de 6ème et 5ème de 18 établissements scolaires de Rennes Métropole.
- Les **embarquements scolaires** : permettent aux collégiens d'attendre en toute sécurité leur bus à la sortie des classes : **172 embarquements** réalisés principalement aux collèges Saint Hélier, Le Landry, La Binquenais et Dolto Saint Gabriel.
- Les « **Actions Marketing** » : aux côtés des équipes marketing de Keolis Rennes, les médiateur.rices sociaux ont mené **17 actions** soit 109h d'intervention.

- **L'accompagnement PMR** : 3 Personnes à Mobilité Réduite ont bénéficié d'une initiation aux transports en commun. Un **parcours découverte** domicile/centre-ville/lignes principales/stations de métro/structures administratives, a été construit et réalisé dans les transports concernés, pour connaître puis devenir autonome sur le réseau STAR, où toutes les lignes Bus et Métro sont accessibles.

- **Mobil'action**, un partenariat Keolis Rennes – We Ker - PIMMS



- **Une nouveauté, l'expérimentation médiation sociale de soirée à République** : depuis le 10 décembre 2018, 2 médiateur.rices sociaux sont présents tous les soirs de 19h à 22h pour assurer une présence rassurante auprès des clients STAR et de tous les passants. Cette démarche innovante permet aux médiateurs.rices sociaux d'aller vers et de créer du lien social.

« Cette mission m'apporte plus de proximité avec les clients, notamment avec les personnes dites fragiles »

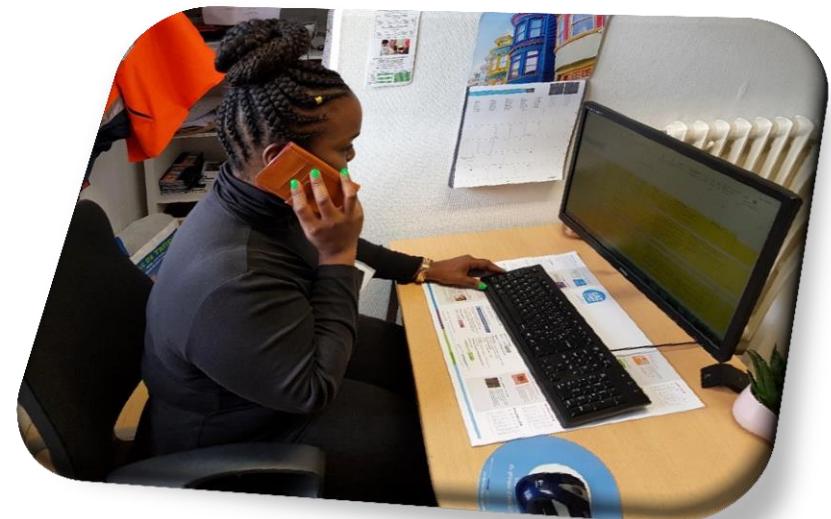
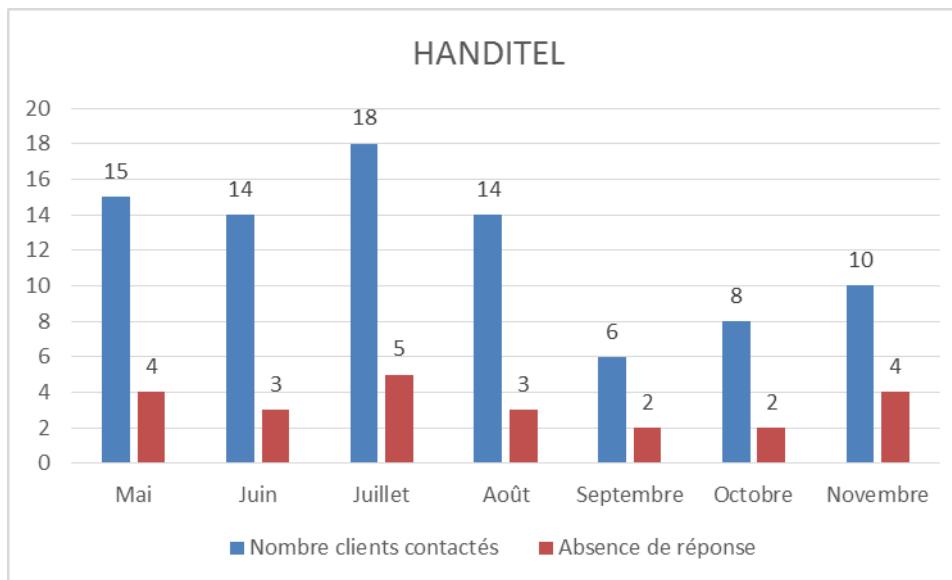
### 3-2 Médiation Sortante : mission « Transport avec Accompagnement Collectif » (TAC) pour la



Créée conjointement avec les services d'Handistar, l'objectif est d'accompagner quotidiennement des clients en situation de polyhandicap. Les accompagnateurs assurent pleinement leur rôle de médiateur.rices entre les personnes transportées, leur famille, les professionnels d'Handistar et les lieux d'accueil. Également, cette mission apporte de multiples compétences transférables en lien avec le projet professionnel des médiateur.rices sociaux :

- Humaines et relationnelles : appréhension du handicap, gestion de crise, communication non verbale, humilité, accueil bienveillant...
- Techniques : connaissance du fonctionnement interne d'Handistar, manipulation de fauteuil électrique,
- Professionnelles : polyvalence dans les missions, compétences transférables en lien avec le projet professionnel, adaptation à des publics hétérogènes.

Depuis mai 2018, une nouvelle mission pour Keolis SRTS HANDISTAR : l'objectif est de proposer un accompagnement téléphonique à la lecture d'un courrier envoyé par l'entreprise à leurs clients souffrant de déficience visuelle. Cette mission nommée **HANDITEL** a permis d'entrer en contact avec 73% des clients de la base de données.

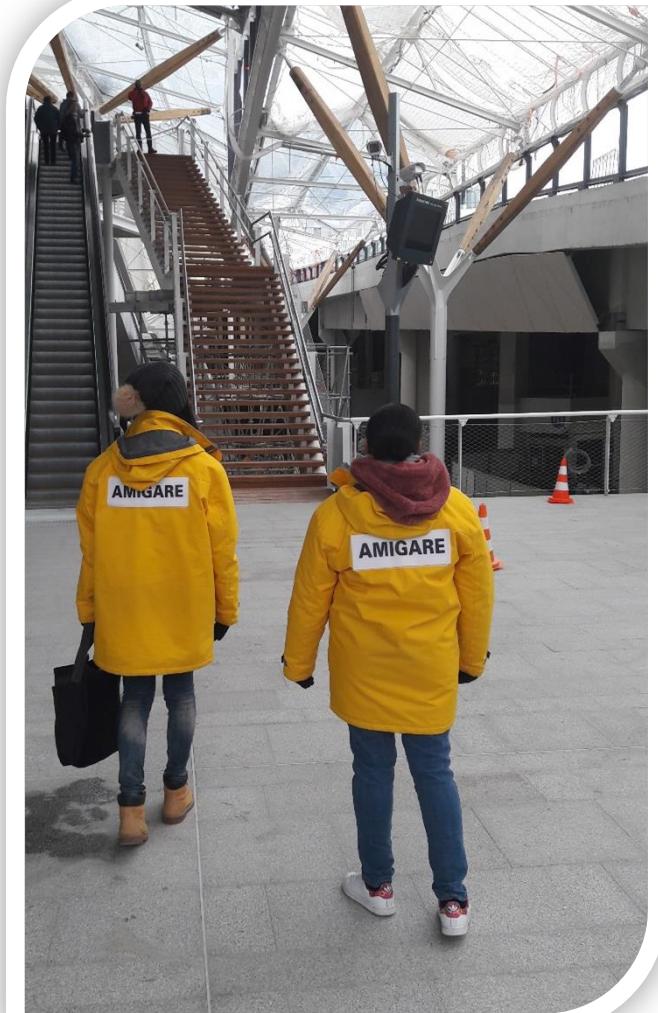
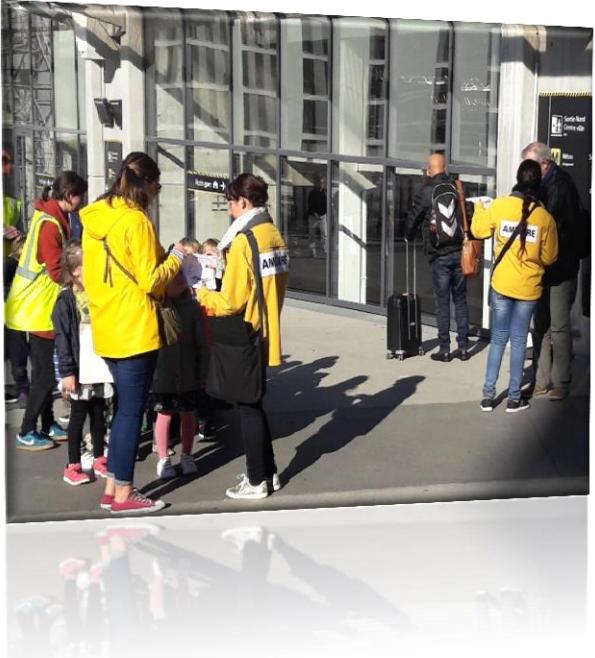


### 3-3 Médiation Sortante : mission « AMIGARE » pour la



Les médiateur.rices sociaux interviennent ponctuellement en gare depuis Septembre 2016, pour accueillir, informer, orienter et dynamiser les flux de voyageurs, et apporter un maximum de fluidité en gare pendant les travaux.

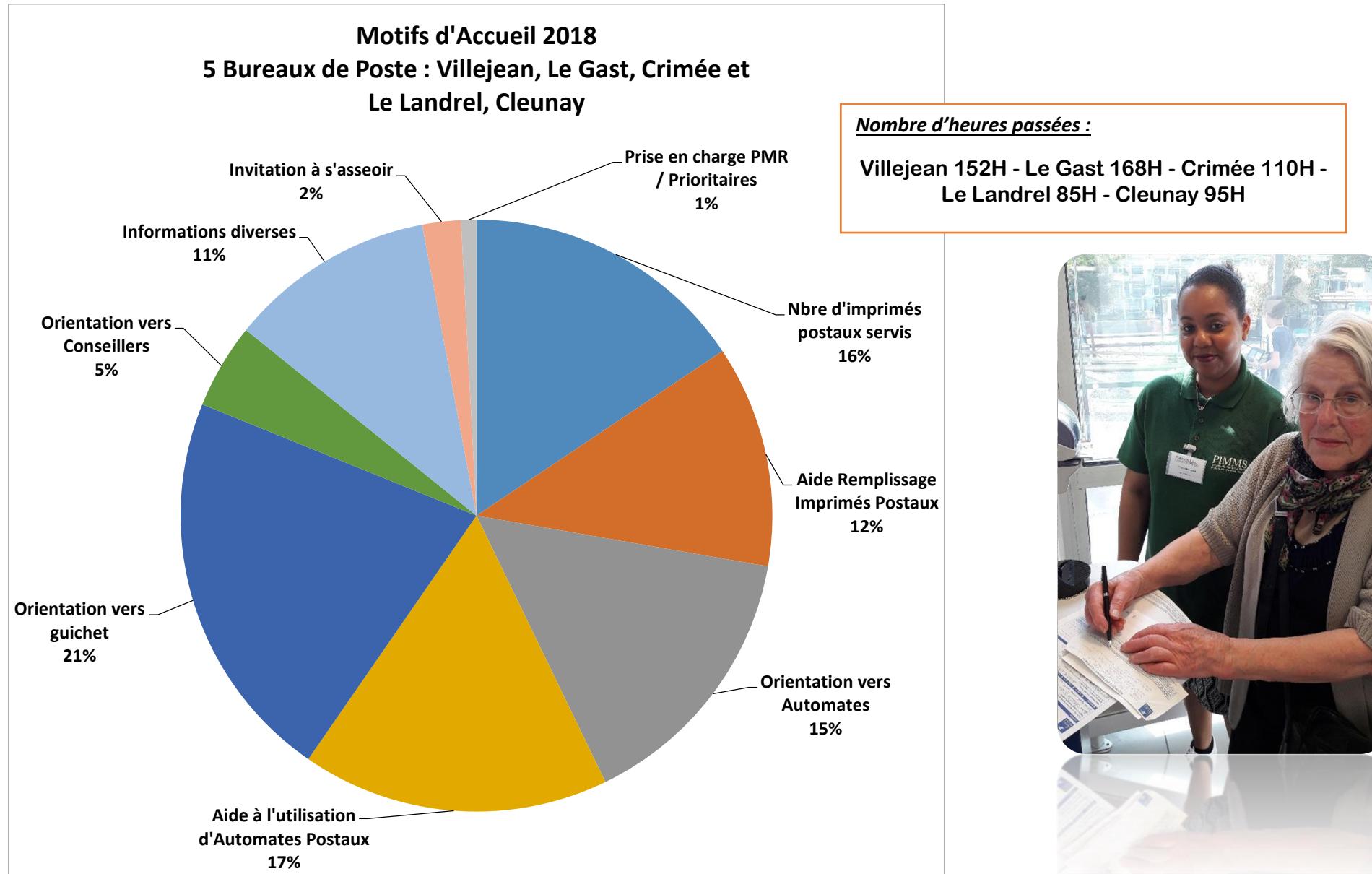
624 heures d'interventions en Gare en 2018 pour de la gestion de flux, informations clients, de la présence accrue les vendredis et samedis au début et fin des vacances scolaires et de l'information sur les changements importants de phases travaux – impact de la circulation au sein de la gare.



#### 4- Médiation Sortante : mission dans les bureaux des quartiers prioritaires pour



21 médiateur.rices ont participé aux missions La Poste, formation déclinée en interne par nos médiateurs référents.



**Les premiers gestes d'accueil et d'accompagnement / 45%** : l'aide à l'utilisation d'automates postaux (17%), le nombre d'imprimés postaux servis (16%) et le remplissage d'imprimés (12%). En qualité d'écrivain public, les médiateurs sont en mesure d'accompagner (aide à la lecture, compréhension d'un formulaire) au remplissage des formulaires tels que mandat cash, Western Union, lettre recommandée.

**L'orientation directe (vers postiers, automates) / 41%** : les médiateurs se positionnent au 1<sup>er</sup> accueil pour être garant d'un climat d'accueil serein, apaisé, d'écoute et de convivialité. Ils orientent vers les guichets (21%), les automates (15%) et vers les conseillers bancaires (5%). Les médiateurs accompagnent prioritairement les Personnes à Mobilité Réduite.



#### **Renfort colis :**

Au mois de décembre 2018, les bureaux de Poste du Gast, Villejean et Cleunay nous ont sollicités pour une présence de 107 heures dans leur agence en cette période de forte affluence due aux fêtes de fin d'année (envoi de colis, aide au remplissage des formulaires...).



## 5- Médiation sortante : mission « AMILINKY » pour

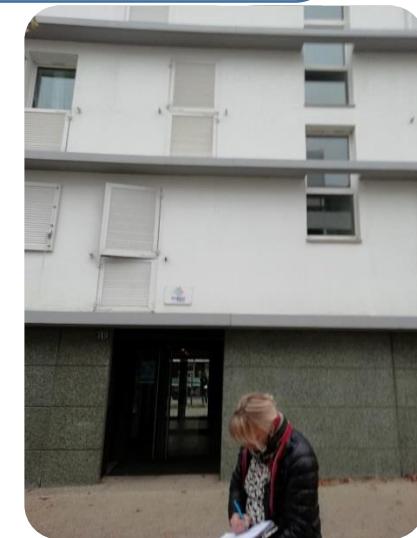
La mission AMILINKY consiste à informer les habitants du changement prochain de leur compteur et les orienter vers notre plateau d'accueil pour davantage de précisions. Les médiateurs.rices peuvent effectuer des actions de médiation sociale auprès des habitants qui refuseraient d'être équipés du nouveau compteur. Egalement, les médiateurs.rices recueillent des informations sur l'accessibilité des immeubles pour faciliter l'intervention du technicien avant la pose du compteur Linky.

**En 2018, les médiateurs.rices ont visité 1600 adresses, pour 177 heures d'intervention.**

De plus en septembre 2018, 140 affiches ont été déposées dans les halls d'immeuble des quartiers nord de Rennes. Les médiateurs ont pu faire remonter des informations à ENEDIS pour une plus grande qualité de service.



*En mars 2018, suite à un conflit opposant une cliente et la pose du compteur Linky, une médiatrice du PIMMS s'est déplacée au domicile de la personne pour proposer une médiation. Un rendez-vous a été pris au PIMMS ce qui a permis à la cliente d'être entendue, de mieux comprendre l'intérêt du nouveau compteur et de soulager les tensions liées à ses incompréhensions.*



## 6- Médiation sortante : mission « OMER » pour

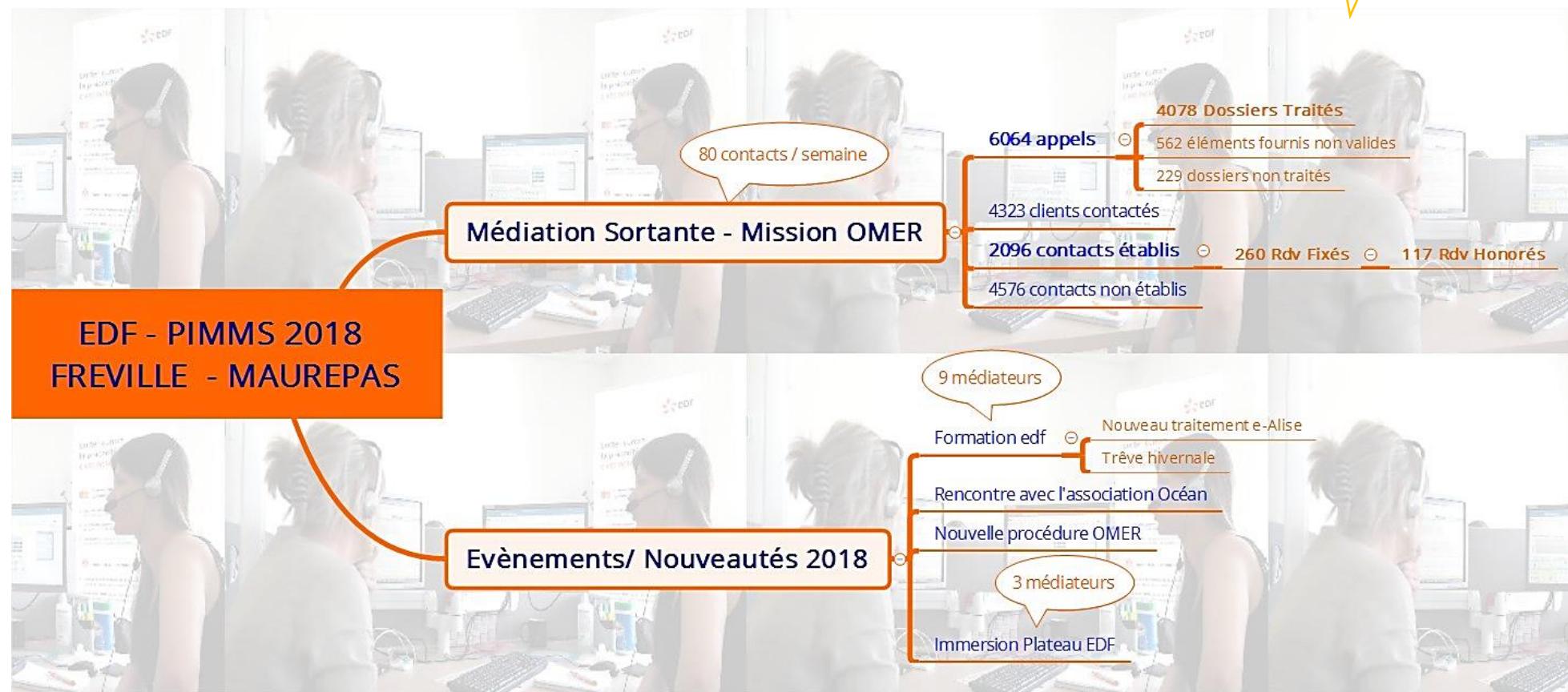


2018 représente l'année du changement pour la mission OMER ! Cette mission existe depuis 2011 et avait déjà évolué en 2014 dans son outil de reporting (e-Alise). Cette année, c'est la procédure qui change, afin d'être encore plus efficient.e sur la mission :

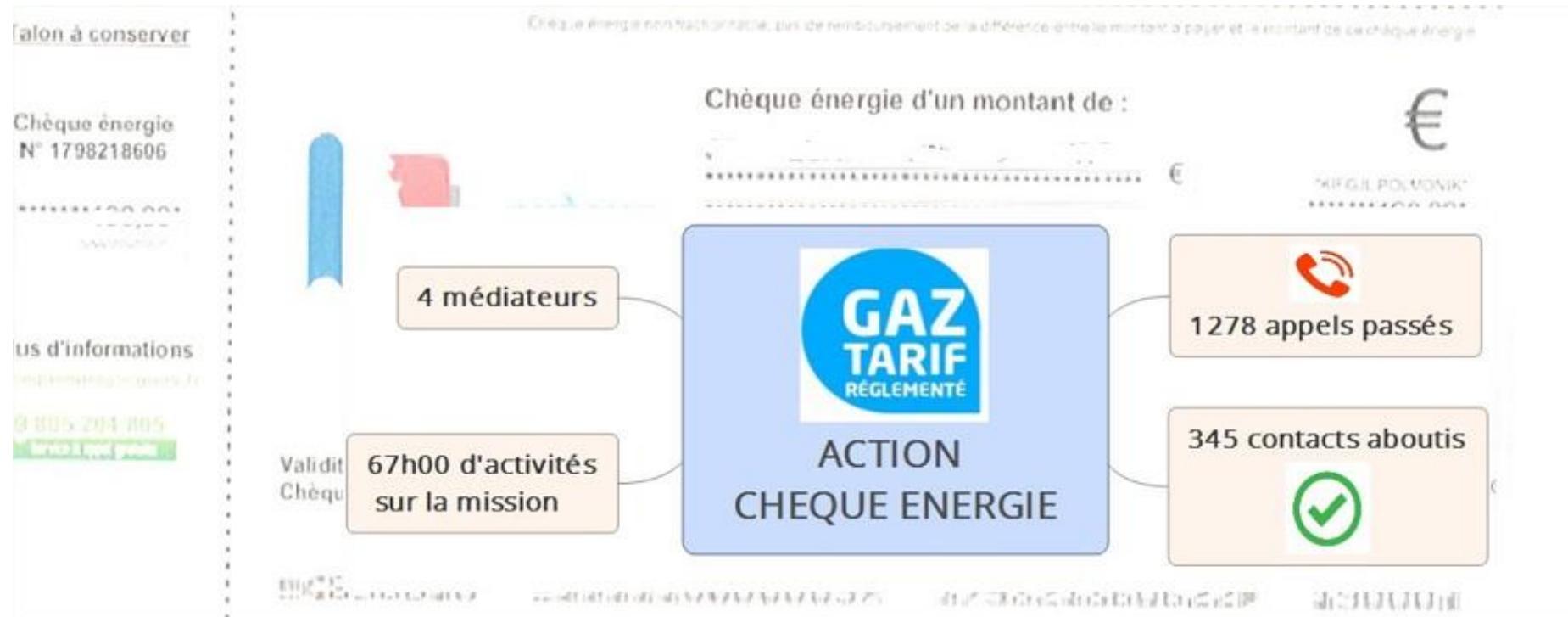
- Un.e médiateur.rice référent.e, chargé.e de la formation de chaque médiateur.rice social.e
- Un suivi quotidien des appels, des saisies et des prises de rdv
- Un traitement favorisant la qualité des appels, pour de meilleurs résultats



70% taux succès  
règlement 1<sup>ère</sup>  
échéance



## 7- Médiation sortante : action chèque énergie pour



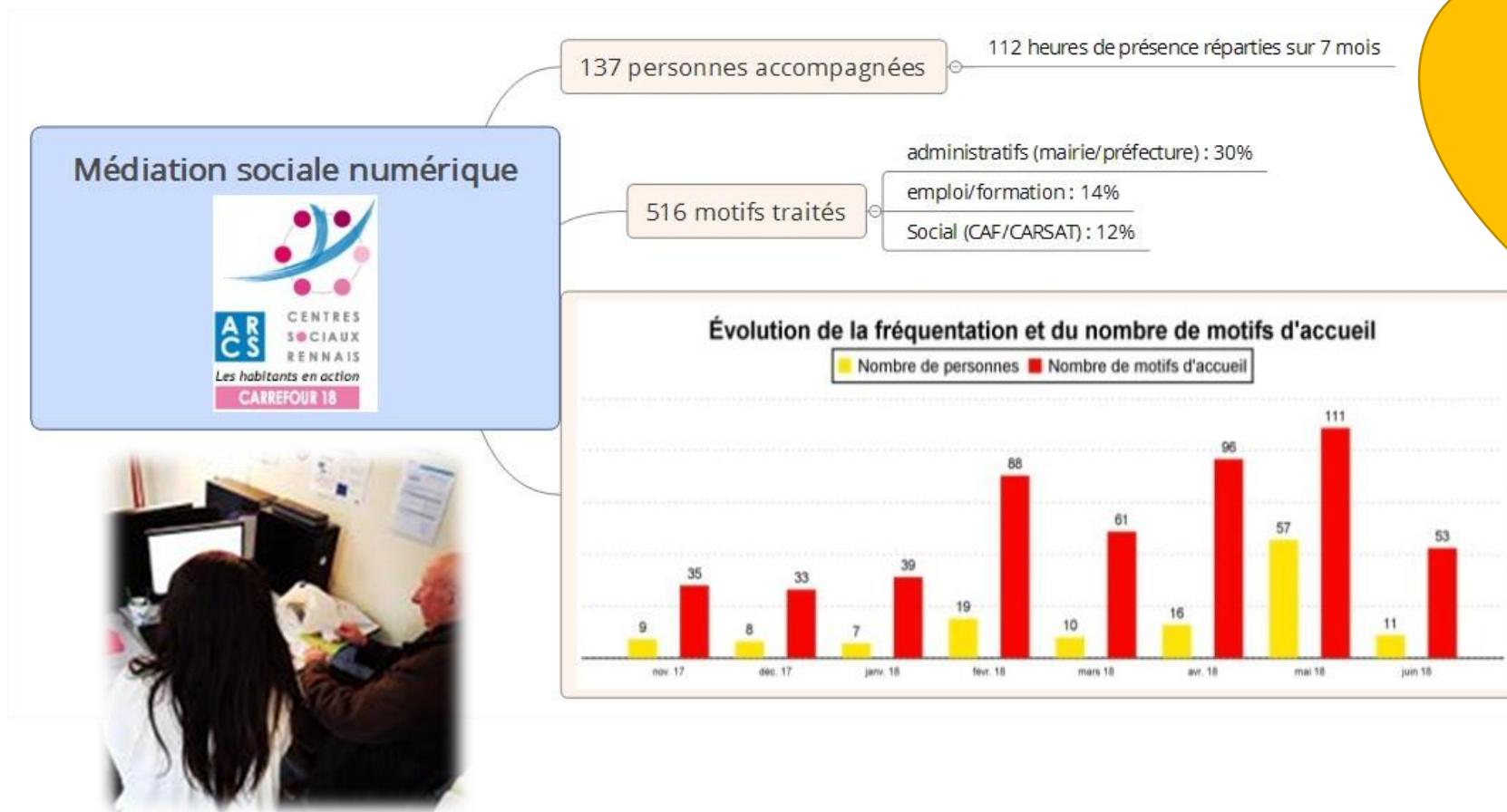
Avril 2018 :

- 4 médiateurs formés
- Objectif : accompagner les clients en précarité énergétique dans l'utilisation du chèque énergie
- Une mission essentiellement téléphonique
- Objectifs largement atteints grâce à une équipe dynamique et force de propositions et une correspondante solidarité investie



## 8- Médiation Sortante : Permanences Numériques au sein de

L'ARCS (Association Rennaise des Centres Sociaux) de Rennes a fait appel au PIMMS pour **animer des permanences numériques** au sein de 2 de leurs établissements du sud de Rennes : Ty Blosne et Carrefour 18. N'ayant pas de permanence dédiée à l'accès aux droits, peu de personnel formé à la dématérialisation institutionnelle, il s'agissait **d'aller vers le public senior** lors d'un temps convivial (2h hebdomadaire) en complémentarité de la permanence de l'informaticienne numérique.



## 9- Médiation Sortante : Les animations collectives

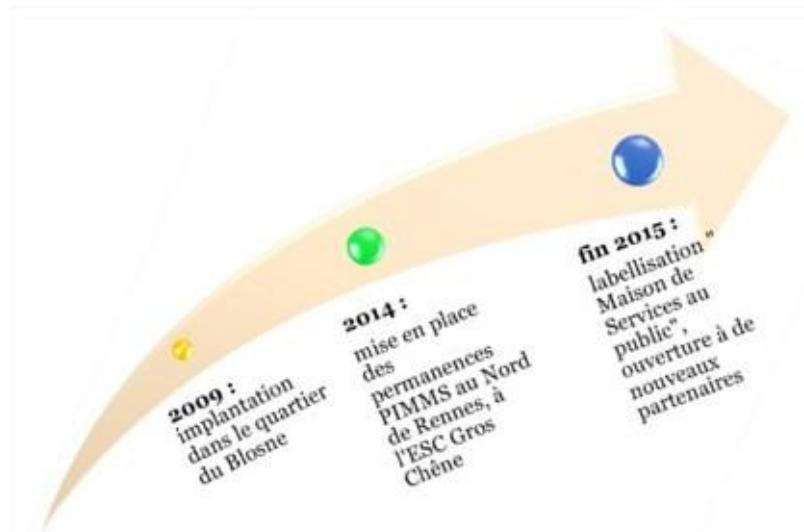
En 2018, les thématiques abordées lors des animations collectives évoluent, pour répondre au maximum aux besoins des bénéficiaires. Deux sujets prédominent :

➤ **La maîtrise des énergies** : l'activité la plus développée au sein du PIMMS de Rennes. Les médiateur.rices se déplacent dans 2 centres sociaux au Sud et au Nord de Rennes afin de sensibiliser les bénéficiaires et les accompagner dans une consommation la plus responsable et économique, afin de maîtriser au mieux leur facture. Chaque trimestre, les médiateur.rices vont également à la rencontre des résidents du **Réseau Louis Guilloux**, pour les accompagner vers un apprentissage et une autonomie dans leur futur logement.

➤ **Le numérique** : la dématérialisation des services entraîne des besoins chez les usagers pour un accompagnement et une mise en confiance dans l'utilisation des différents portails numériques. Les médiateur.rices invitent les bénéficiaires du PIMMS à participer à des animations aux thématiques variées : créer son adresse mail, son espace personnel sur le site des impôts, de la CAF... ou simplement apprendre les bases informatiques pour utiliser un ordinateur.



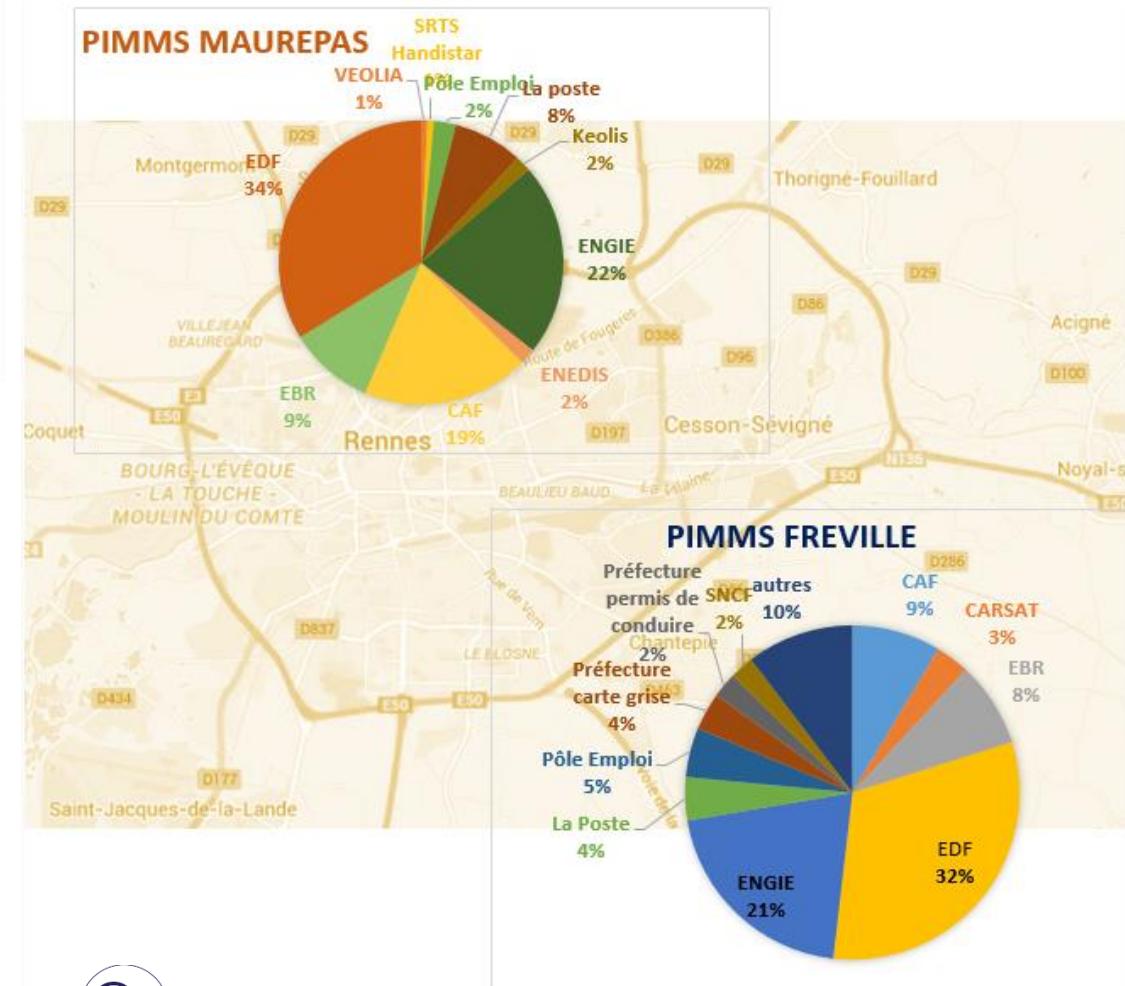
## 10- Médiation Postée ou Entrante : le Plateau d'Accueil et la permanence Maurepas



L'habitant.e vient avec un ou plusieurs motifs relevant le plus souvent d'une situation de précarité énergétique, sociale et/ou numérique.

51% des personnes accueillies sont des hommes pour 49% de femmes, avec une grande majorité de clients dans la tranche d'âge 25-49 ans (65%) suivis des 50-64 ans (26%).

L'énergie reste toujours le motif d'accueil le plus important avec notamment, le lancement des nouveaux chèques énergie. Egalement, l'administration et l'emploi/formation représentent de nombreuses demandes.



Avec la dématérialisation de nombreux services, le PIMMS met l'accent cette année sur l'accompagnement au numérique dans un enjeu d'accessibilité et vers une plus grande autonomie, pour l'habitant.e, dans ses démarches.

**En 2018, le bénéficiaire multiplie ses demandes : de 3 motifs d'accueil en 2017, il passe à 5 en 2018 !**

**Dans ces motifs, une évolution de plus de 125 % pour le champ du numérique !**



L'association met à disposition des habitant.es, un PAND@ - Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives – avec des ordinateurs en libre-service. Le plus souvent, les personnes ont besoin d'un appui et d'une mise en confiance sur les différents portails administratifs.

