PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

MÉDIATION MÉTROPOLE - RENNES

MÉDIATION MÉTROPOLE PIMMS RENNES

BILAN ACTIVITES 2016

SOMMAIRE

Intro « Les nouveautés 2016 » ..... p. 2

1- Répartition de l'activité & Données sociales ..... p. 3 à 7

2- Objectif « Tremplin Professionnel »..... p. 8 à 10

3- Médiation postée ou entrante : le Plateau d'Accueil PIMMS Rennes Fréville ..... p. 11 à 14

Plateau d'accueil Espace Social Commun de Maurepas ..... p. 15

4- Médiation sortante : les Animations Collectives Thématiques ..... p. 16

5- Médiation sortante Transport ..... p. 17

5-1 Médiation sortante : mission « AMISTAR » pour KEOLIS RENNES ..... p. 18 à 19

5-2 Médiation sortante : mission « Transport avec Accompagnement Collectif » (TAC) pour la SRTS HANDISTAR et KEOLIS RENNES ..... p. 19

5-3 Médiation sortante : mission « AMITER » pour la SNCF ..... p. 20

5-4 Médiation sortante : mission « AMIGARE » pour la SNCF ..... p. 20

6- Médiation sortante : mission « OMER » pour EDF ..... p. 21

7- Médiation sortante : mission « FMA » pour ENEDIS ..... p. 22

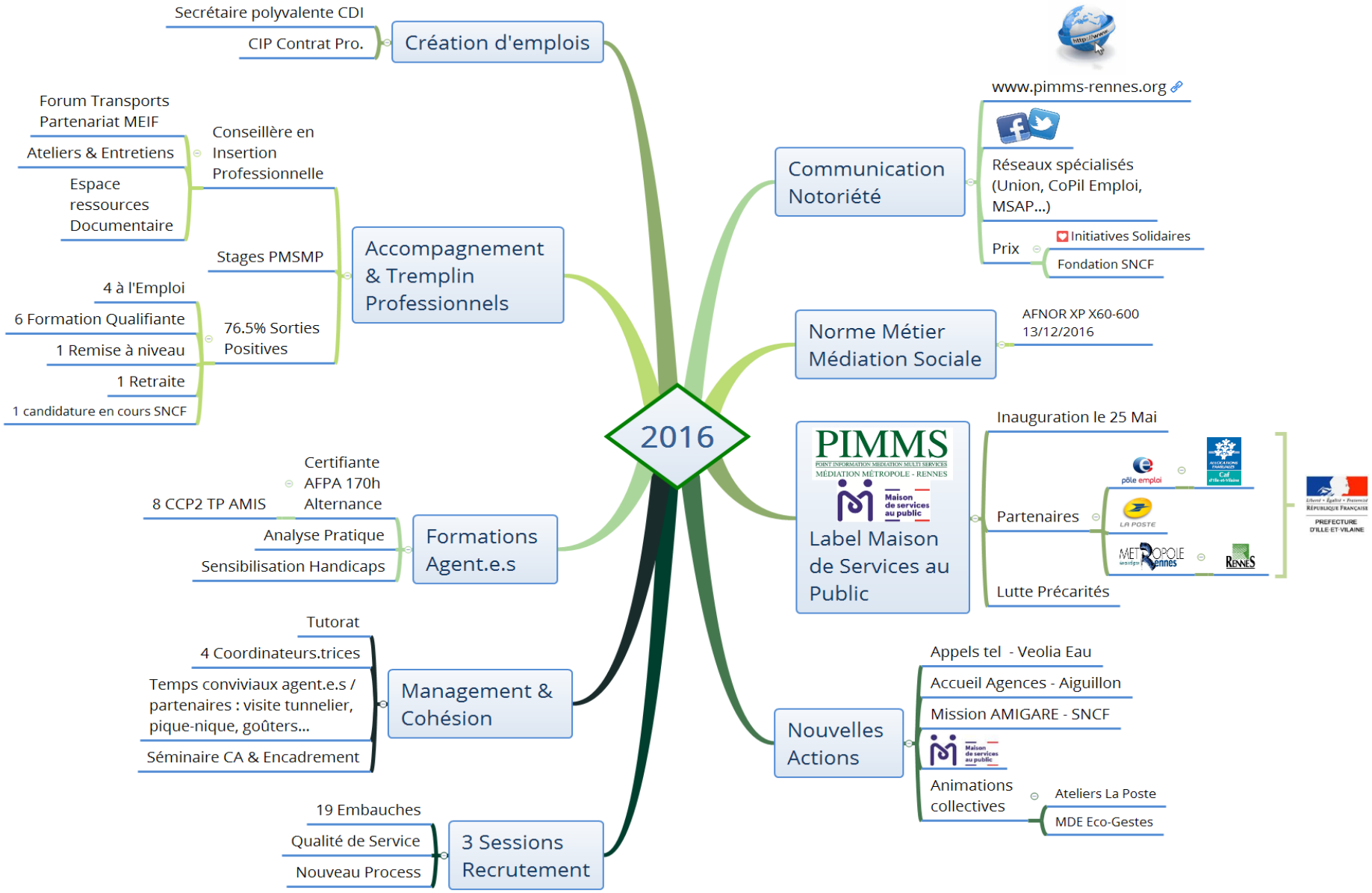
8- Médiation sortante : mission dans les bureaux des quartiers prioritaires pour LA POSTE ..... p. 23 à 24

9- Médiation sortante : mission « Appels sortants » pour VEOLIA EAU ..... p. 25

10- Médiation sortante : mission « Accueil » pour AIGUILLON ..... p. 26

Carte à lire dans le sens des aiguilles d'une montre

Les nouveautés 2016



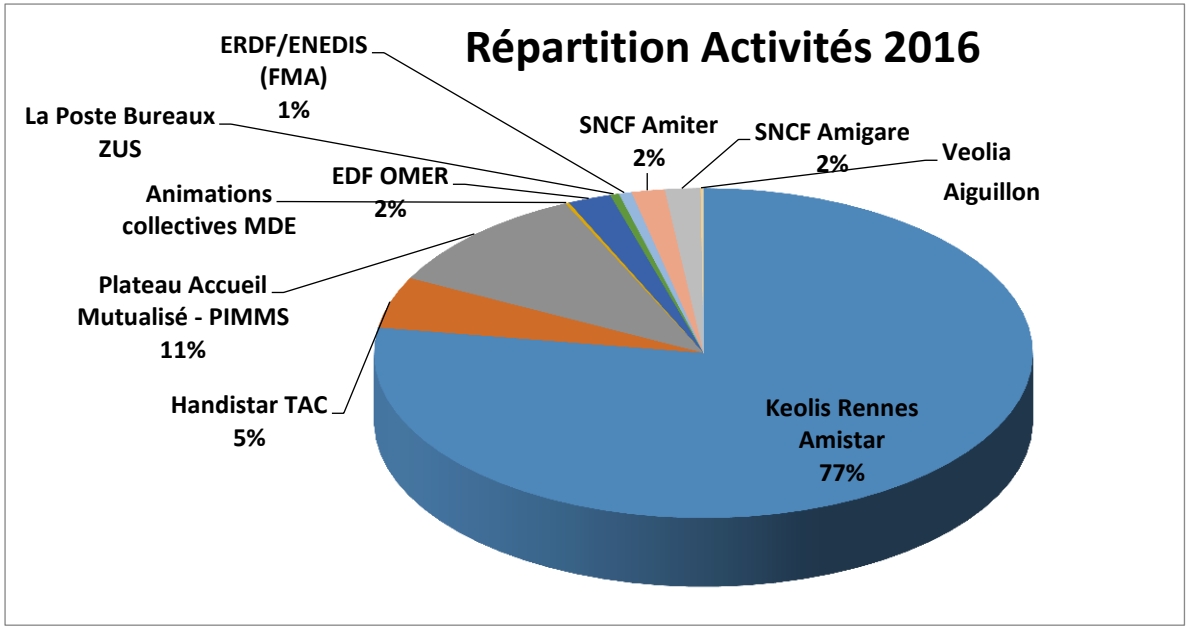
1- Répartition de l'Activité & Données Sociales

2016 affiche une activité globale de 52 408 heures, soit +14% comparativement à 2015 (45 954 heures). Les activités de médiation se diversifient.

De nouvelles missions ont vu le jour : des appels pour Veolia Eau, de l'information « travaux » et de la guidance pour la SNCF à la gare de Rennes, un appui pour Aiguillon dans 3 de leurs agences et les activités « Maison de Services au Public » sur le Plateau d'Accueil Fréville pour la CAF 35, Pôle Emploi Ille et Vilaine et La Poste.

Les missions se répartissent comme suit :

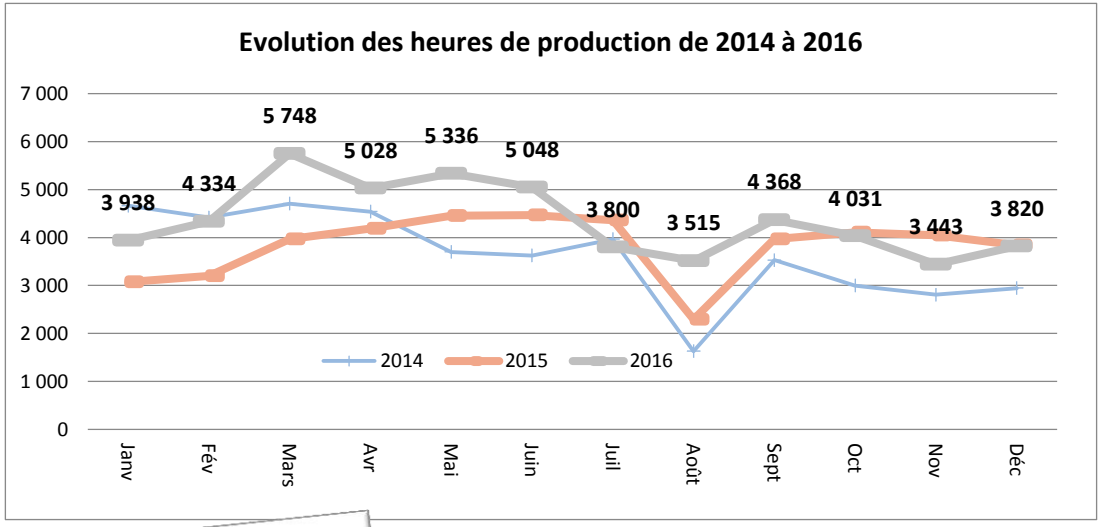
- 86 % de l'activité reste centrée sur les missions « Transport » : 77 % pour la mission « Amistar », 5% pour la mission « TAC », 2% pour la mission « Amiter » et 2% pour la nouvelle mission « Amigare »
- 11 % au Plateau d'accueil PIMMS avec des actions mutualisées pour tous les adhérents (activités détaillées ci-après)
- Les informations collectives sur les éco-gestes et la maitrise des énergies à destination des publics en difficulté sont valorisées
- Les différentes actions de médiation sortante pour le compte des adhérents sont détaillées ci-après.



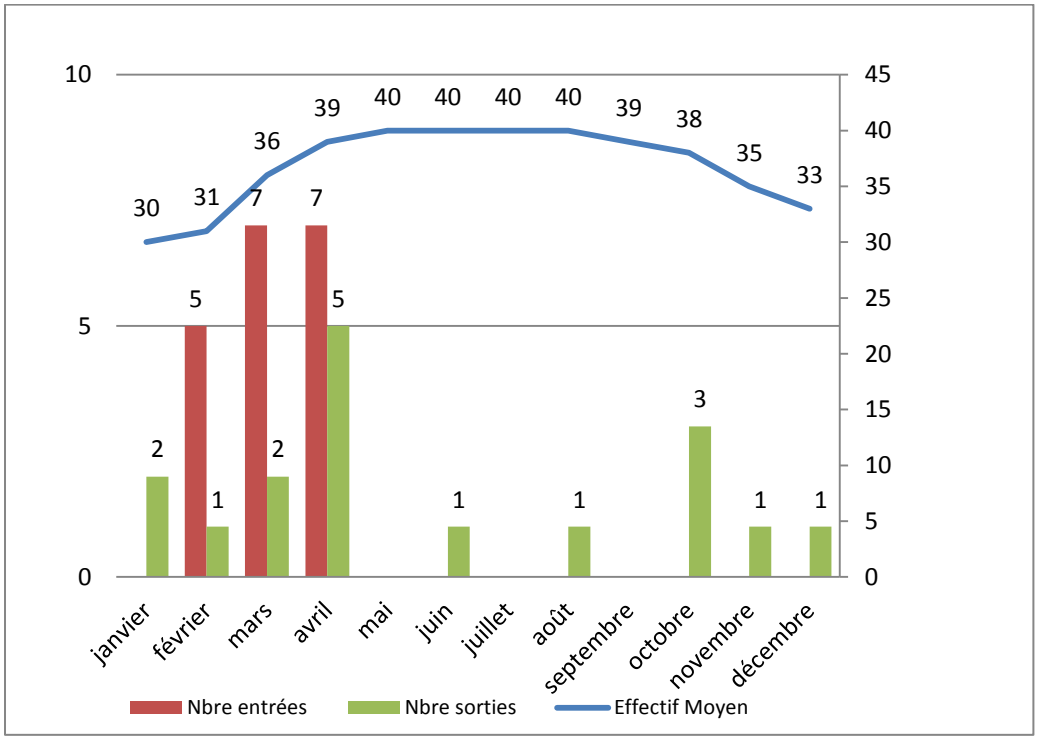
La diversité des missions développe le professionnalisme de notre structure dans le champ de la médiation sociale et la polyvalence des agent.e.s de médiation par son action « Tremplin Professionnel ».

La moyenne des effectifs en 2016 augmente sur l'année par rapport à 2015[1], 45 salariés en moyenne tous postes confondus. Comme 2015, l'effectif reste stable et important avec 3 sessions de recrutement en février (5 nouveaux agents), 1 en mars (7 nouveaux dont un départ en période d'essai) et 1 en avril (7 nouveaux).

L'absentéisme augmente en 2016, soit un taux à 10.15% pour 6.45% en 2015.



[1] 41 salariés tout effectif confondu en 2015

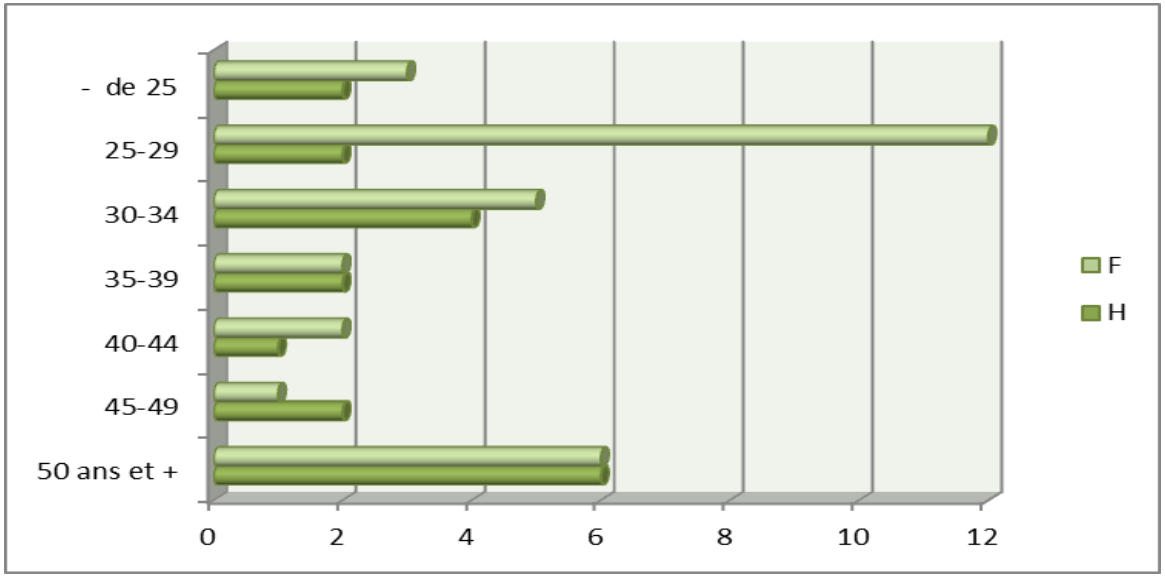


Mouvements des effectifs CUI CAE en 2016

On constate une **augmentation de l'effectif moyen** par rapport à 2015 avec 3 sessions de recrutement conséquentes (19 embauches au total).

Au 31/12/2016, 33 agent.e.s de médiation étaient comptabilisé.e.s au sein de l'association parmi **41 salariés** au total.

17 sorties ont eu lieu en 2016, ce qui représente au total **50 personnes salariées en CUI CAE sur l'année**.



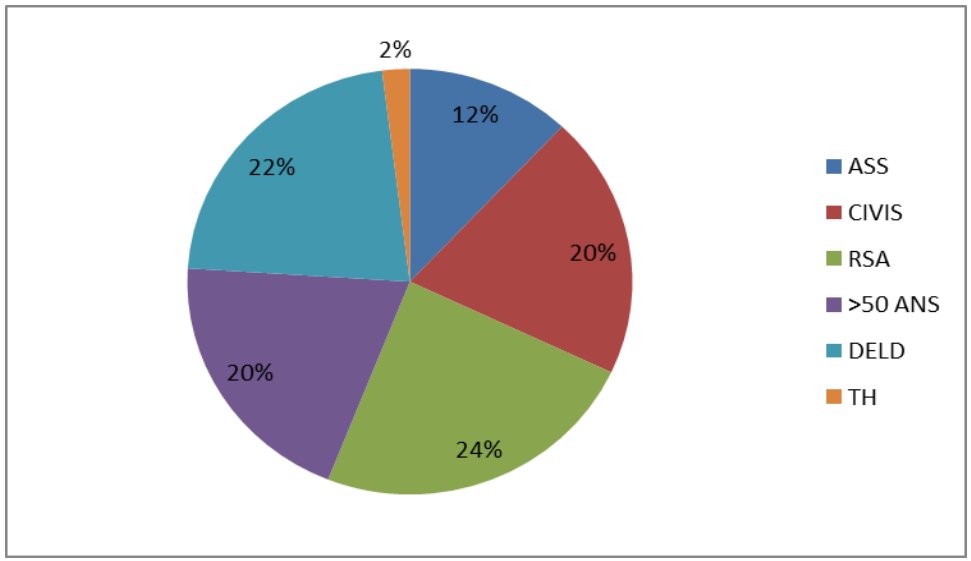
Pyramide des âges des agents de médiation

Tranche d'âges dominante : 25 - 29 ans

Augmentation des agents de + 50 ans par rapport à 2015

Moyenne d'âge : **38 ans**

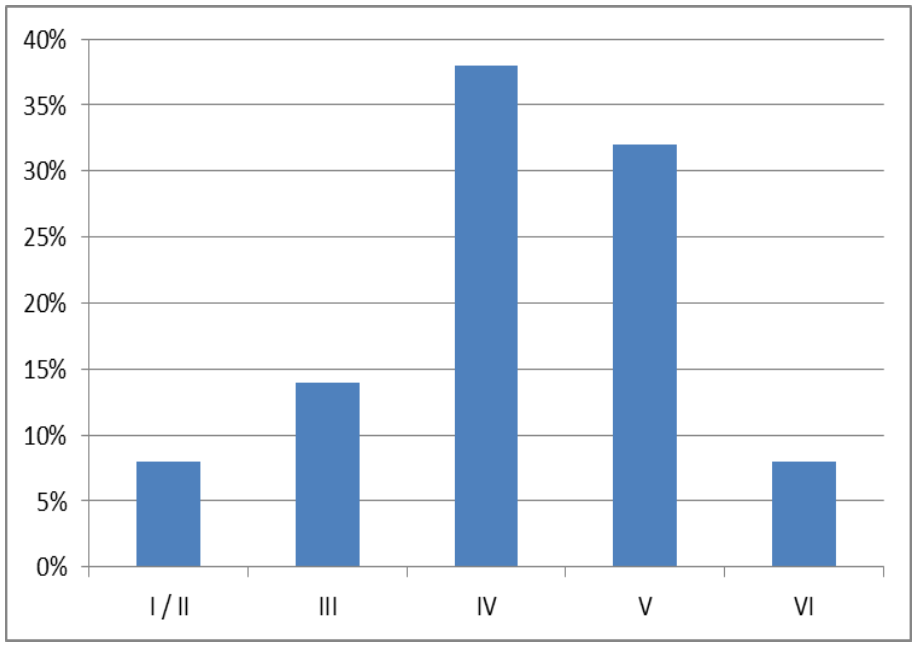
31 femmes / 19 hommes (proportions égales à 2015)



Critères d'éligibilité au CUI-CAE

Plus d'un tiers des agents relèvent des minima sociaux (RSA ou ASS).

Cette année, nous constatons une part plus importante du statut « demandeurs d'emploi de longue durée » et une moindre prédominance du CIVIS (jeunes accompagnés par la Mission Locale).



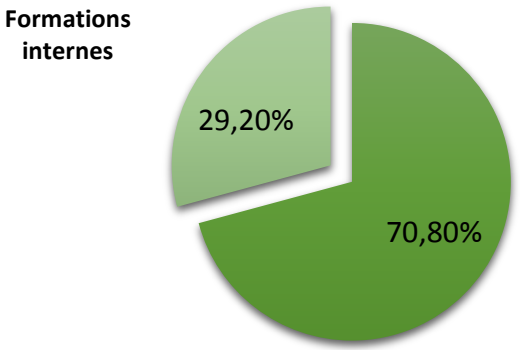
Niveau d'études à l'entrée

Une majorité de niveau BAC comme l'an passé.

A noter que les niveaux III et supérieurs (BTS, licences…) ont augmenté de 8 points par rapport à 2015.

La part des niveaux V et infra V a diminué. Elle constitue tout de même cette année 40 % de l'effectif total.

Zoom sur les actions de formation…



Période de professionnalisation

Cette année, **3104 heures de formation** au total ont été dispensées, soit 86 heures de formation / personne en moyenne

Il s'agit de formations dispensées par nos partenaires (30%) et des périodes de professionnalisation dans le cadre de la validation du CCP2 du titre AMIS*, déclinées en plusieurs modules :

- Acquisition des compétences clés liées au métier
- Découverte de la formation *Agent de Médiation Information Services et des fondamentaux de la médiation
- Régulation par la médiation des situations de tension et de conflit
- Projet professionnel

2- Objectif « Tremplin Professionnel », accompagnement sur le projet professionnel

Tous les agent.e.s bénéficient d'un accompagnement sur le projet professionnel :

- Intégré dans l'un des modules de la formation professionnalisante dispensée par l'AFPA ou par l'Union Nationale des PIMMS (CCP2 du titre AMIS[2]), soit 21h dans le parcours des 170h
- et via un accompagnement avec la conseillère en insertion professionnelle pendant toute la durée de leur contrat.

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

Cet accompagnement peut se faire dans la méthodologie (enquête métier, techniques de recherche d'emploi, etc.) et par des prises de conscience (marché du travail, remise à niveau, formation, freins à l'employabilité, etc.).

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.

Chaque accompagnement est personnalisé en fonction du profil de l'agent.e. Certains sont indépendants et autonomes, d'autres au contraire ont besoin de soutien et de régularité tout au long de leur projet. L'élaboration d'un projet professionnel s'appuie sur une démarche progressive. Des allers et retours, des réajustements sont souvent nécessaires pour préciser le but et mener à bien le projet professionnel.

2-1 L'accompagnement effectué en 2016

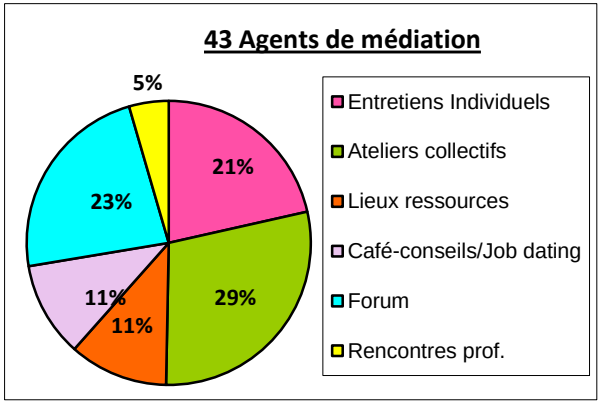
50% de cet accompagnement est « **interne** » **(entretiens individuels** et **ateliers collectifs).**

Tous les agent.e.s de médiation sont reçus en entretiens individuels, ce qui a représenté, en 2016, **112 entretiens**. La durée de ces entretiens, sur temps de travail, peut varier de 20 minutes à 1 heure.

[2] Certificat de Compétences Professionnelles 2 du Titre Professionnel Agent de Médiation Informations Services

96 heures d'ateliers collectifs ont été effectuées sur les thématiques suivantes :

- Création de lettres de motivation et de CV
- « 5 minutes pour convaincre » (en partenariat avec Pôle Emploi)
- « Comment renforcer la confiance en soi et l'estime de soi »
- « Transfert de compétences » (en partenariat avec Pôle Emploi et l'Exploratoire)



Depuis la rentrée 2016, un nouvel espace documentaire a été mis à disposition des agents. Plus d'une vingtaine d'ouvrages sont désormais consultables et empruntables (guides pédagogiques, fiches métiers, etc.).

En parallèle, un **accompagnement orienté vers l'extérieur** est proposé via des lieux ressources et événements :

- Rdv métiers et Ateliers (exemple « les métiers qui recrutent »)
- Salons et informations collectives (CDG 35, Salon de l'alternance et de l'apprentissage…)
- Job Dating
- Café-conseil, Forum Transport, etc. organisés en partenariat et qui permettent la mise en réseau et le rapprochement des agents avec des professionnels.

16 rencontres à l'Exploratoire ont été programmées en 2016 !

2-2 L'opportunité de la mise en relation avec nos partenaires

Les agent.e.s de médiation 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 via des entretiens-conseils et stages.

Keolis Rennes, Keolis Armor et SRTS Handistar lors du forum transport le 22/11/2016

2-3 Les sorties : une année dynamique

Motifs	Nombre	Descriptifs
Vers l'emploi (> 6 mois)	**4**	- Signature avec un Label de musique - CDD 6 mois en tant que TISF, ADT (aide à domicile pour tous) - CDI Secrétaire à Médiation Métropole PIMMS Rennes - CDD Vendeur Prêt-à-porter chez Bompard + DAEU (financé par l'association)
Vers une formation qualifiante*	**6**	- Buroscope / Comptabilité-Gestion - Institut de Formation Croix Rouge / Auxiliaire de puériculture (préparation concours financée par l'association) - Centre de St Grégoire / Agent de Stérilisation en contrat de professionnalisation - AFTRAL / Technicien logistique - AFTRAL Permis D en POEC/ Keolis Armor - Buroscope / assistante administrative
Projet défini et relais établi	**3**	- Remise à niveau CLPS - CARSAT / prise de droits à la retraite - SNCF
% sorties positives	**76,5 %**	
Rupture anticipée	**1**	
Rupture en période d'essai	**1**	
Santé/Congé de maternité	**2**	
Total des sorties	**17**	

Augmentation du nombre de sorties vers une formation qualifiante (x2 par rapport à 2015)

3- Médiation postée ou entrante : le Plateau d'Accueil PIMMS Rennes Fréville

Le client au Plateau d'accueil PIMMS vient avec un ou plusieurs motifs, certains motifs relèvent d'une grande problématique énergétique et sociale.

Sur la base de données repérées par l'agent.e médiateur.trice, 55% des personnes sont des hommes pour 45% de femmes, ce qui reste relativement proportionné.

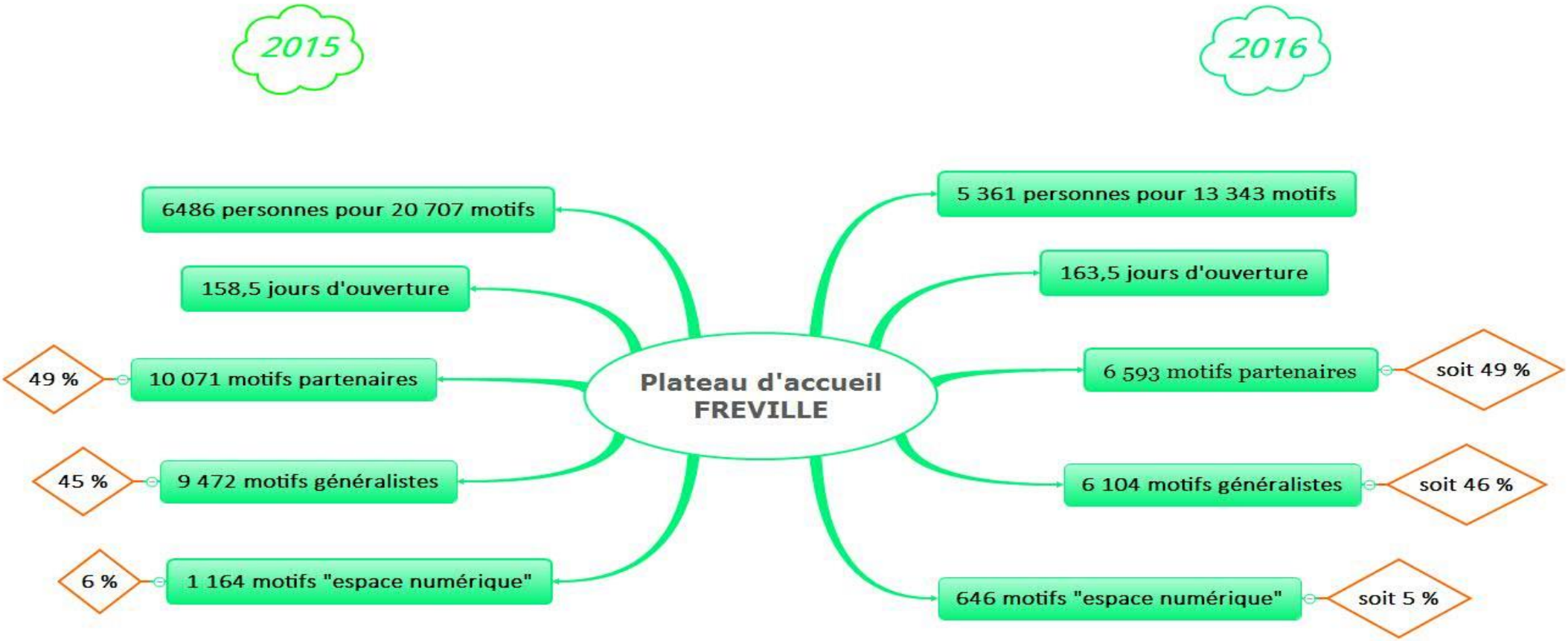
Les clients dans la tranche d'âge 25-49 ans sont plus représentés (49%) suivis de ceux dans la tranche d'âge 50-64 ans (39%). Données à peu près équivalentes à l'année 2015.

A noter que 12 % des habitants viennent pour la première fois au PIMMS et sont agréablement surpris de l'étendue des services proposés.

Le Plateau d'accueil Fréville maintient sa fréquentation et se développe du fait de :

- Sa labellisation MSAP* (décembre 2015) et l'entrée de nouveaux partenaires : CAF 35 et Pôle Emploi
- Son fort ancrage dans le quartier Sud et le bouche à oreille
- L'orientation des personnes par les espaces sociaux communs, les travailleurs sociaux, le centre social Carrefour 18, les bailleurs et les associations
- Ses permanences à Maurepas et les actions sortantes (appels OMER (Opération de Médiation et de Requête), MDE** Maurepas et Champs Manceaux, autres animations collectives)
- La hausse des précarités (énergétique, à l'emploi, numérique)

*Maison de Services au Public
** Informations Collectives sur la Maitrise Des Énergies



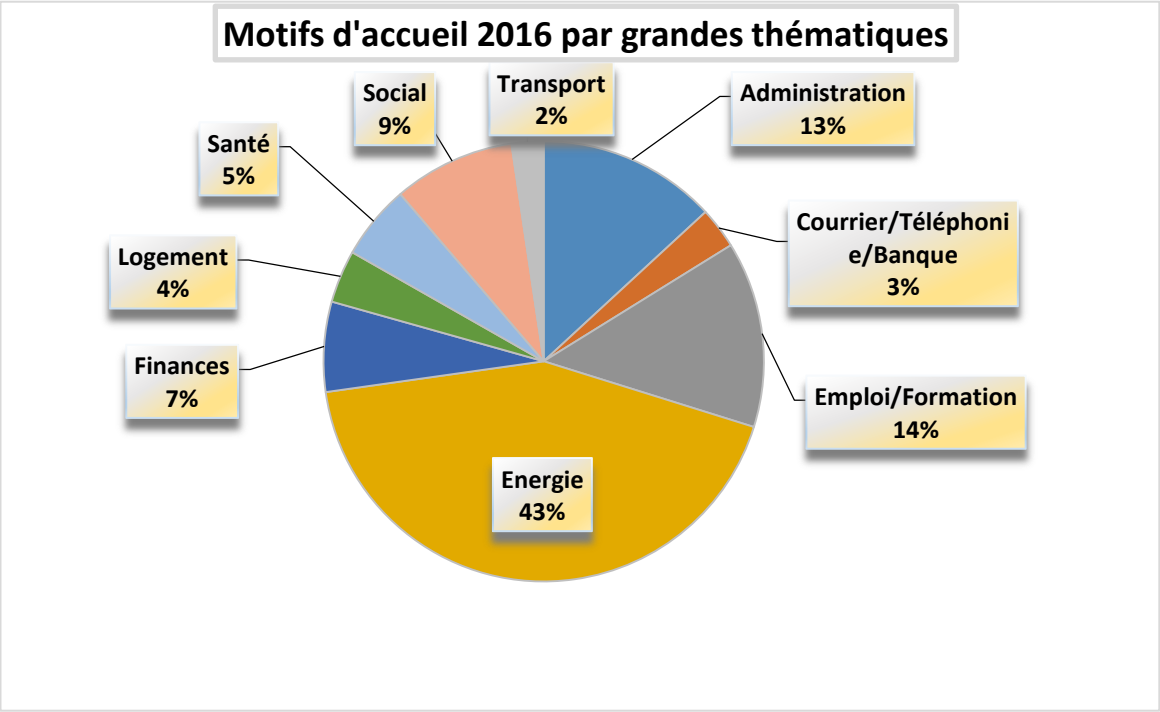
Rapporté au nombre de jours d'ouverture du Plateau d'accueil, ont été reçues en moyenne 42 personnes par jour pour 135 motifs, soit 2 à 3 motifs traités par personne chaque jour*.

La baisse des accueils est relative. Elle est liée à l'afflux massif, en 2014 et 2015, de personnes devant renouveler leur titre de séjour avec prise de rdv sur le site de la Préfecture, cette dernière fermant ses accueils. Également, nos actions de médiation sortante avec le bureau de poste voisin Crimée permettent de traiter directement de demandes et l'arrêt des remplissages de mandat compte au profit des codes barres.

* Pour l'année 2015, 41 personnes par jour étaient reçues pour 131 motifs à traiter.

92% des accueils demandent un accompagnement lié à la méconnaissance des outils informatiques, à des difficultés de compréhension et de remplissage de divers courriers administratifs et à une aide manuscrite. Cette baisse de 5 points laisse à penser que les personnes arrivent petit à petit à l'autonomie numérique.

Internet (56%) est la principale source d'utilisation de cet espace comparé à la bureautique (39%) et aux impressions (6%).



En 2015, l'énergie représente 47% et l'administration 24%. Ces deux domaines en 2016 se sont davantage diversifiés avec l'entrée de Pôle Emploi 35 / la CAF 35 via la convention MSAP.

Le fort de l'activité est l'information, le conseil, et l'accompagnement sur les produits/services liés à l'énergie.

La fonction d'écrivain public est transverse à l'ensemble des demandes. La permanence animée par la conseillère en insertion professionnelle avec les agent.e.s de médiation formé.e.s constituent un véritable appui pour les demandeurs d'emploi pour la réalisation de lettres de motivation/CV.

Maison de services au public

Labellisé « Maison de Services au Public » en décembre 2015, les nouveaux partenaires — la CAF Ille-et-Vilaine et Pôle Emploi 35 — délivrent des formations aux agent.e.s médiateurs pour accompagner les personnes vers l'autonomie. Des outils ont également été créés par et pour les agent.e.s médiateurs permettant de suivre l'évolution de l'autonomie des personnes reçues.

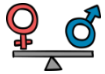
L'objectif de ce partenariat « MSAP » est de guider/conseiller les personnes tant d'un point de vue numérique qu'administratif sur des accueils de premier niveau. Il a été rapidement constaté que la réponse à cet accueil est complexe à faire accepter aux personnes car l'objectif est bien d'expliquer « comment faire » et non « faire à la place » des personnes.

Au mois de juin, la fête du PIMMS, événement convivial et national, a rassemblé 103 participants !

Plateau d'accueil Espace Social Commun* de Maurepas

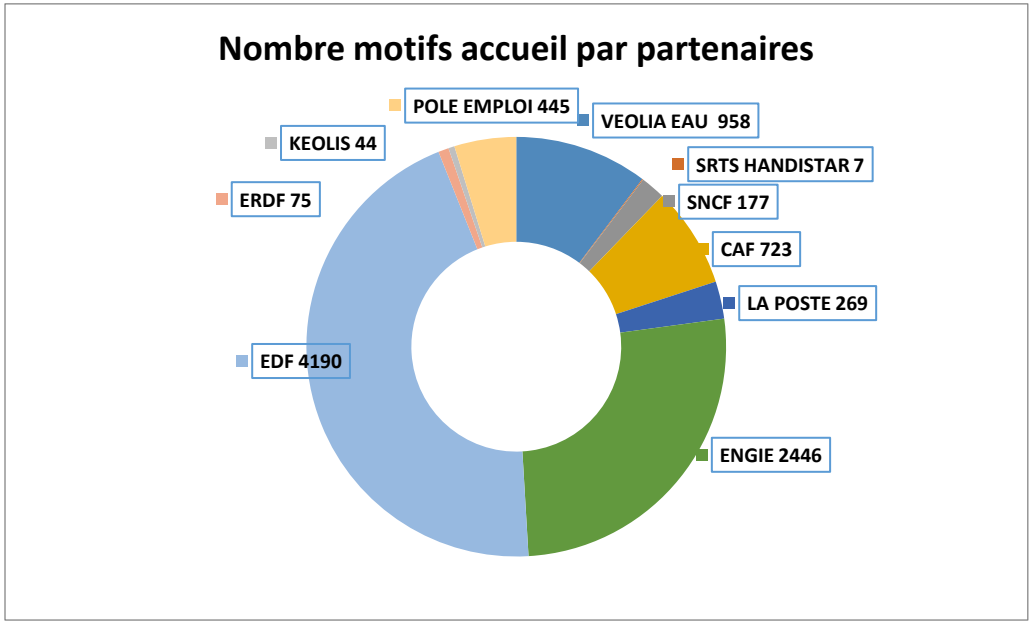
Depuis fin 2014, le PIMMS s'implante dans le nord de Rennes grâce à l'accueil proposé par l'Espace Social Commun. En plus des accueils physiques, les agent.e.s effectuent des accueils téléphoniques par le biais de la mission OMER pour EDF**.

En 2016, le nombre d'accueils totalisé à l'ESC est de 113 accueils, pour 369 motifs. La majorité des accueils reste directement liée à nos partenaires (245 motifs), la CAF et Pôle Emploi se démarquent des motifs généralistes. A noter que la CAF et Pôle Emploi sont partenaires du PIMMS depuis la labellisation MSAP en décembre 2015.



Entre 2015 et 2016, la fréquentation journalière de la permanence Maurepas double et les profils restent équilibrés.

Sur l'année 2016, les motifs d'accueils partenaires restent proportionnels d'un site à un autre, avec une forte demande dans le champ de l'énergie.



*Lieu réunissant différents acteurs sociaux et institutionnels (CCAS, CDAS, Centre social, CAF …)

**Voir page 18

4 - Médiation sortante : mission « Les Animations Collectives Thématiques »

35 animations collectives auprès de 519 personnes

Différents types d'animations en fonction des besoins des partenaires, avec un fil rouge toujours présent : la prévention et l'accompagnement vers l'autonomie des bénéficiaires

- 21 sur la maitrise de l'énergie en partenariat avec les travailleurs sociaux des Espaces Sociaux Communs Aimé Césaire et Gros Chêne. L'agent médiateur s'installe dans l'espace d'attente de l'ESC et propose une attente « active » avec des informations sur les économies d'énergie, les tarifs sociaux, la facture d'énergie, etc. des outils pour mieux lutter contre la précarité énergétique

- 5 sur des thématiques toujours en lien avec la maitrise des énergies, mais cette fois ci dans des communes de Rennes Métropole et en partenariat avec la couronne rennaise Sud

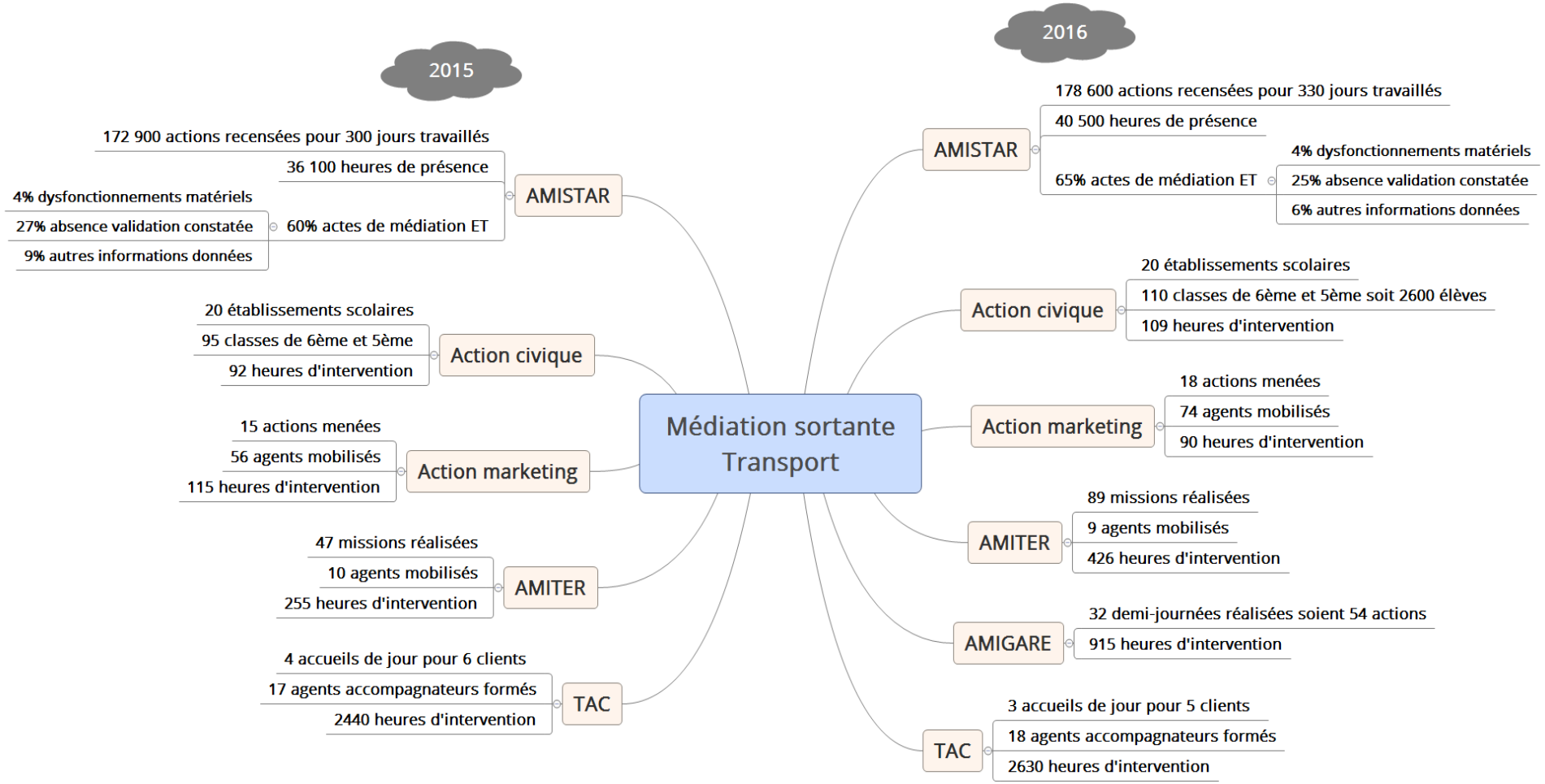
- 2 sur la maitrise de l'énergie dans le cadre de l'accueil de nouveaux agent.e.s de médiation salariés de l'association afin de présenter nos partenariats Energie et les missions attendues lors de leur contrat

- 1 sur les produits La Poste

- 1 journée d'accueil festive à l'occasion de la fête du PIMMS, journée marquée par l'investissement fort des partenaires du PIMMS, particulièrement présents et actifs, mais aussi par la créativité et l'implication de l'ensemble des agent.e.s médiateurs.

5- Médiation Sortante Transport

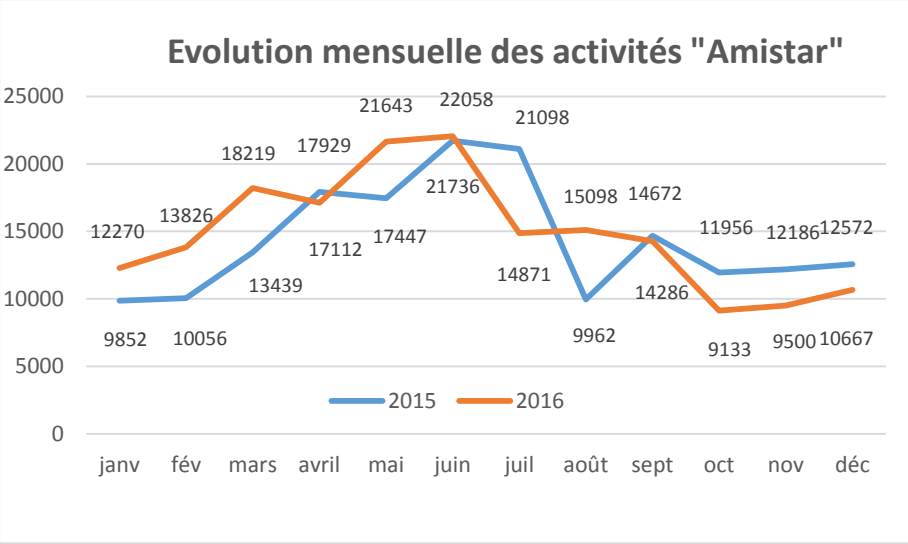
86% de l'activité de Médiation Métropole PIMMS Rennes est centrée sur les missions « Transport » : 77% pour le compte de Keolis Rennes dans le cadre de la mission Amistar, 5% pour Handistar (mission TAC) et 4% pour la SNCF (missions Amiter et Amigare).



5-1 Médiation Sortante : mission « AMISTAR » pour Keolis Rennes

L'agent.e Amistar réalise pour 65% des actes de médiation durant ses missions AMISTAR sur le réseau dont :

- 56% d'activité Métro : participe à la lutte contre la fraude (incitation à la validation), au respect du règlement public d'usage et à l'accompagnement, l'information et l'orientation des clients au sein des 15 stations de métro
- 35% d'activité Cabotage : accompagne les clients dans le bus et assure une présence active pour veiller aux incivilités, avec pour consigne de « suivre la foule ». L'objectif est de faire respecter la validation, le Règlement Public d'Usage et d'effectuer une vérification de l'ambiance dans le bus, affaires abandonnées, état général…
- 9% d'activité Embarquement : situé 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 2016 a été ponctuée de différents évènements nécessitant l'intervention des Amistar comme les manifestations contre la loi Travail et aussi des festivités telles que Rock N Solex, les braderies, le TOP 14, le feu d'artifice, les quartiers d'été, les Transmusicales.

L'activité est plus importante que l'année passée, liée à un effectif en hausse (28 agent.e.s en janvier 2016 contre 22 en janvier 2015).

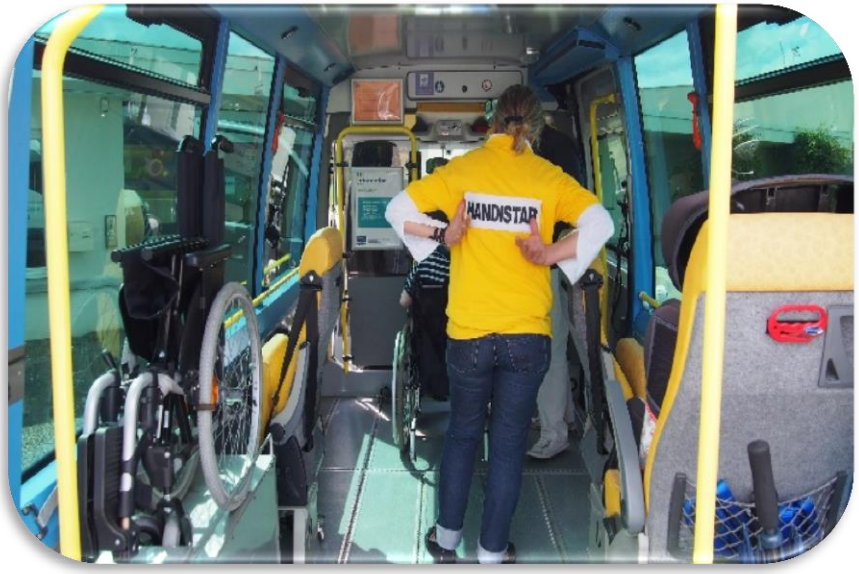
Également, il existe 3 missions complémentaires et essentielles dans la pratique de la médiation au sein des transports en commun : les actions civiques, les actions marketing et l'accompagnement ponctuel de Personnes à Mobilité Réduite.

« Action Civique » : consiste 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 : 2 600 élèves en 2016 des classes de 6ème et 5ème de 20 collèges de Rennes Métropole.

« Action Marketing » : permet aux agent.e.s Amistar de participer aux actions commerciales terrain dans les centres commerciaux et communes de Rennes et sa Métropole aux côtés des équipes marketing de Keolis Rennes : 18 actions menées en 2016.

« L'accompagnement PMR* » : 4 accompagnements personnalisés pour des *Personnes à Mobilité Réduite ont été effectués en 2016 dans le but de les initier aux transports en commun. Un parcours découverte domicile/centre-ville/lignes principales/stations de métro est construit et réalisé dans les transports concernés pour connaitre puis devenir autonome sur le réseau STAR où toutes les lignes Bus et Métro sont accessibles.

5-2 Médiation sortante : mission « Transport avec Accompagnement Collectif » (TAC) pour la SRTS Handistar et Keolis Rennes

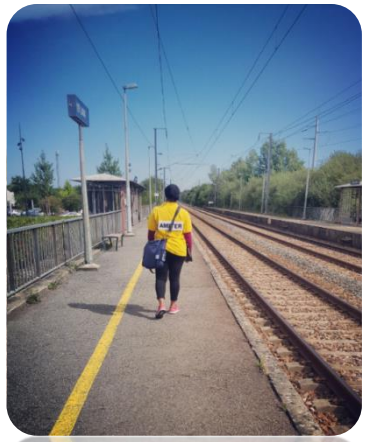


Créée conjointement avec les services d'Handistar, l'objectif est d'accompagner quotidiennement des clients en situation de polyhandicap. Les agent.e.s assurent pleinement leur rôle de médiateur.trice.s entre les personnes transportées, leur famille, les professionnels d'Handistar et les lieux d'accueil.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

- 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 : diversifier ses missions, acquérir des compétences transférables en lien avec le projet professionnel, s'adapter à des publics hétérogènes.

En parallèle, une formation au handicap pour tous les agent.e.s a permis d'élargir leurs connaissances sur le handicap, d'aborder leurs pratiques professionnelles en s'appuyant sur des exercices ludiques et des études de cas concrets dans le but de prendre du recul sur leur posture face aux personnes handicapées.

5-3 Médiation sortante : mission « AMITER » pour la SNCF



Lors de cette mission AMITER, les agent.e.s effectuent les mêmes missions qu'un AMISTAR, à savoir l'accueil, l'information, l'incitation à la validation et au respect du règlement public d'usage, et, l'orientation des clients.
Ils assurent également une présence active et participent à la prévention des incivilités dans les Gares et à bord des TER.

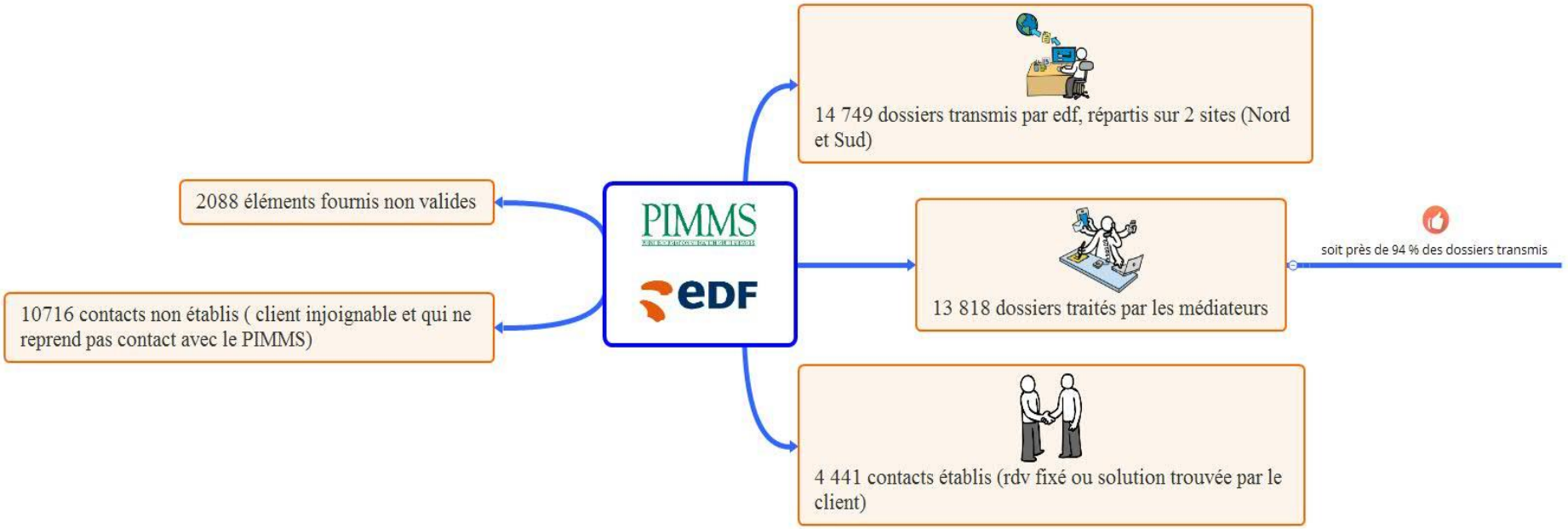
En 2016 : 89 missions réalisées, soit un nombre total de 426 heures d'intervention par équipe.
On recense 419 actions de médiation effectuées en gare et 256 dans les trains :

- une moyenne de 65% d'information à la clientèle, principalement des informations concernant un itinéraire.
- Egalement, une moyenne de 26% d'actions pour la lutte contre les incivilités, telles que des pieds sur siège, du tabagisme dans les trains, des nuisances sonores, des traversées de voie…

5-4 Médiation sortante : mission « AMIGARE » pour la SNCF

Au mois de Septembre 2016, les agent.e.s sont intervenu.e.s durant 4 demi-journées en gare de Rennes avec pour mission : la distribution de flyers et d'un journal de chantier prévenant des travaux et des modifications d'accès à la gare de Rennes à compter du mois d'octobre.
Depuis le 3 octobre 2016, les agents AMIGARE interviennent ponctuellement en gare pour accueillir, informer, orienter et dynamiser les flux de voyageurs et apporter un maximum de fluidité en gare pendant les travaux de réaménagement. Les agent.e.s ont aussi en charge d'inciter les voyageurs à attendre leur train à l'extérieur de la gare.
Un total de 915 heures d'intervention a été réalisé en 2016.

6- Médiation sortante : mission « OMER » pour EDF



L'association reçoit toutes les semaines de la part d'EDF un listing de personnes à contacter rencontrant des difficultés dans le règlement de leurs factures.

En 2016 : EDF transmet 14 749 dossiers et 13 818 de ceux-ci sont traités par les agent.e.s médiateur.trice.s, soit près de 94%.

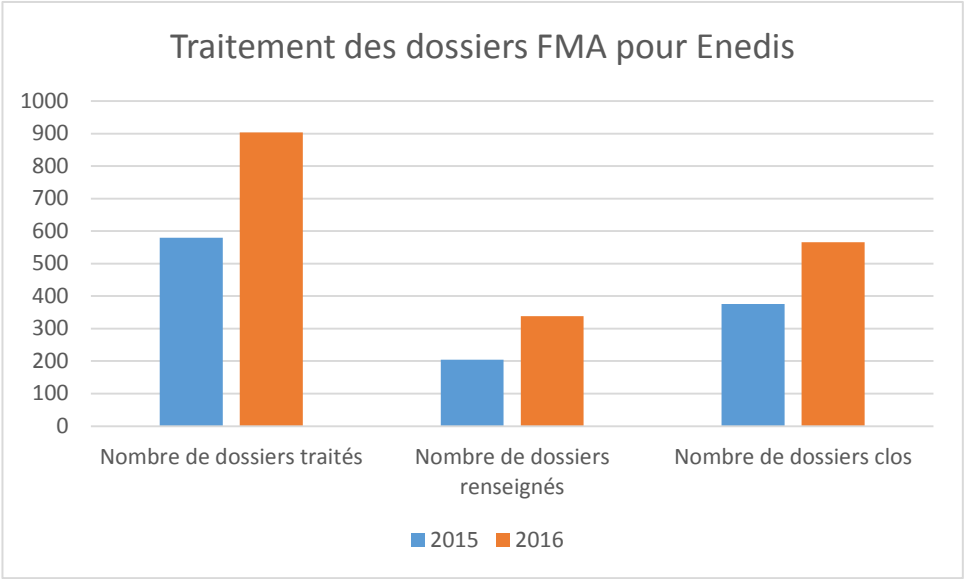
7- Médiation sortante : mission « FMA* » pour ENEDIS

Deux fois par semaine, un.e agent.e de médiation se rend dans les locaux d'Enedis et intervient aux côtés de l'équipe. Il traite un «portefeuille» d'adresses où un compteur n'a pas été coupé lors du départ de l'ancien occupant, ce compteur étant en libre-service depuis plus d'un an. L'agent réalise des recherches sur les bases d'éléments fournis par Enedis pour obtenir des informations sur un éventuel occupant, et trouver une solution afin d'accéder au compteur.

Le but étant que :
- le nouvel occupant, si nouvel occupant il y a, contractualise (ou informe qu'il a contractualisé) avec un fournisseur de son choix,
- un rendez-vous puisse être pris pour une fin d'alimentation, le cas échéant.

En 2016, 6 agent.e.s de médiation ont effectué cette mission. Ils sont intervenus sur 904 dossiers (contre 580 en 2016) :

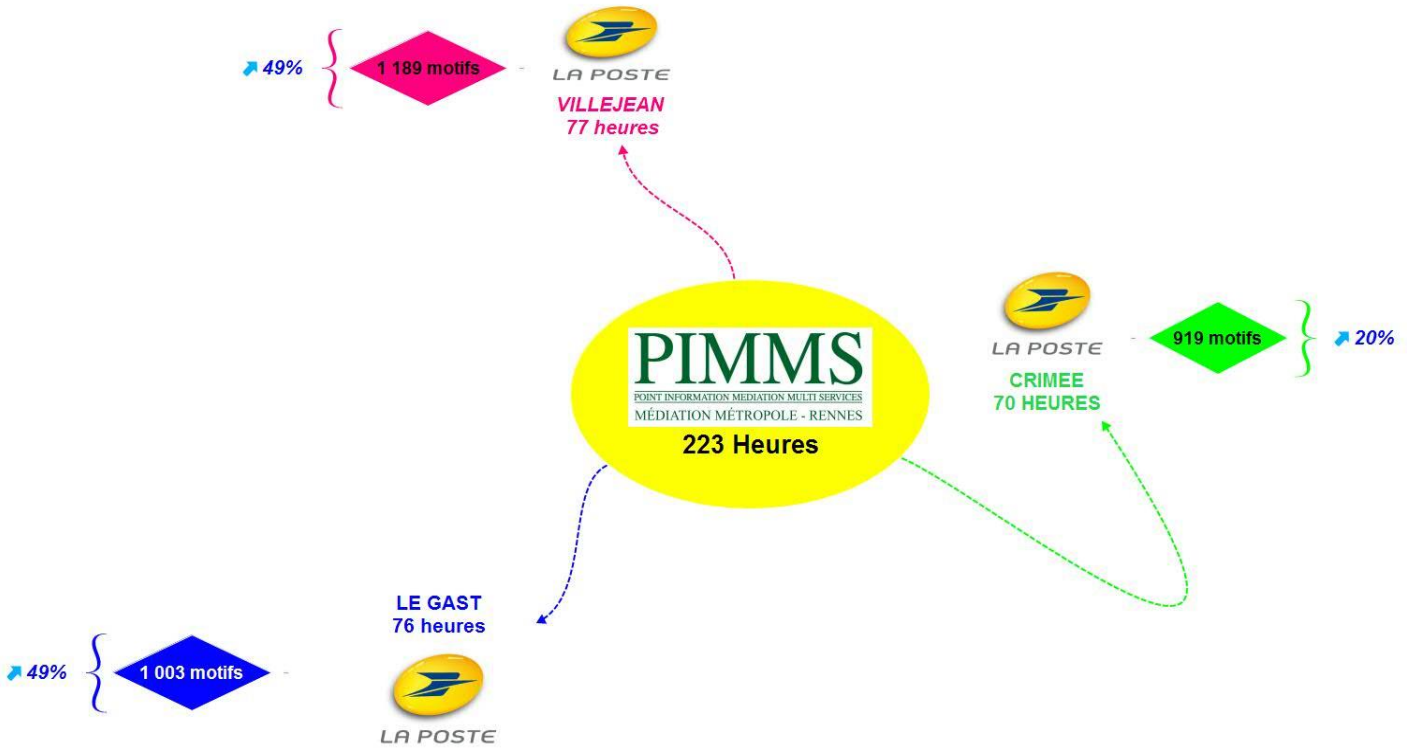
- 338 ont été renseignés (dossiers inaboutis ou interlocuteurs injoignables) pour 204 en 2015.
- 566 ont été clos (contrat repris ou rdv pris ou soldé en coupé). 376 en 2015.
- Cette progression s'explique par l'effectif plus varié des agents formés en 2016, leur connaissance de la mission plus approfondie et l'investissement fort de l'intervenante Enedis présente aux côtés des agents.
- La mission FMA touche à sa fin en octobre 2016, pour ouvrir des perspectives sur un nouveau projet : la mission « AMILINKY ».



*Fin ou Maintien de l'Alimentation électrique

8- Médiation sortante : mission dans les bureaux des quartiers prioritaires pour LA POSTE

Depuis 2013, une présence ancrée et reconnue dans 3 bureaux de poste implantés dans les quartiers « Politique de la Ville ». Cette médiation sortante répond à une demande du partenaire afin d'être présent lors du versement des prestations sociales, qui amène un flux massif d'où l'intervention des agents en chaque début de mois.



En 2016 :

- 223 heures (252*)
- 2057 clients (1765*)
- 3081 motifs (2810*)

=> soit 2 motifs par client accueilli

**Données 2015*

L'agent.e médiateur.trice se tient à disposition des clients « vulnérables » qui s'adressent à lui spontanément ou qui lui sont adressés par un postier. Fin avril 2016, 2 encadrants de proximité et 11 agent.e.s médiateur.trice.s ont suivi une formation complète.

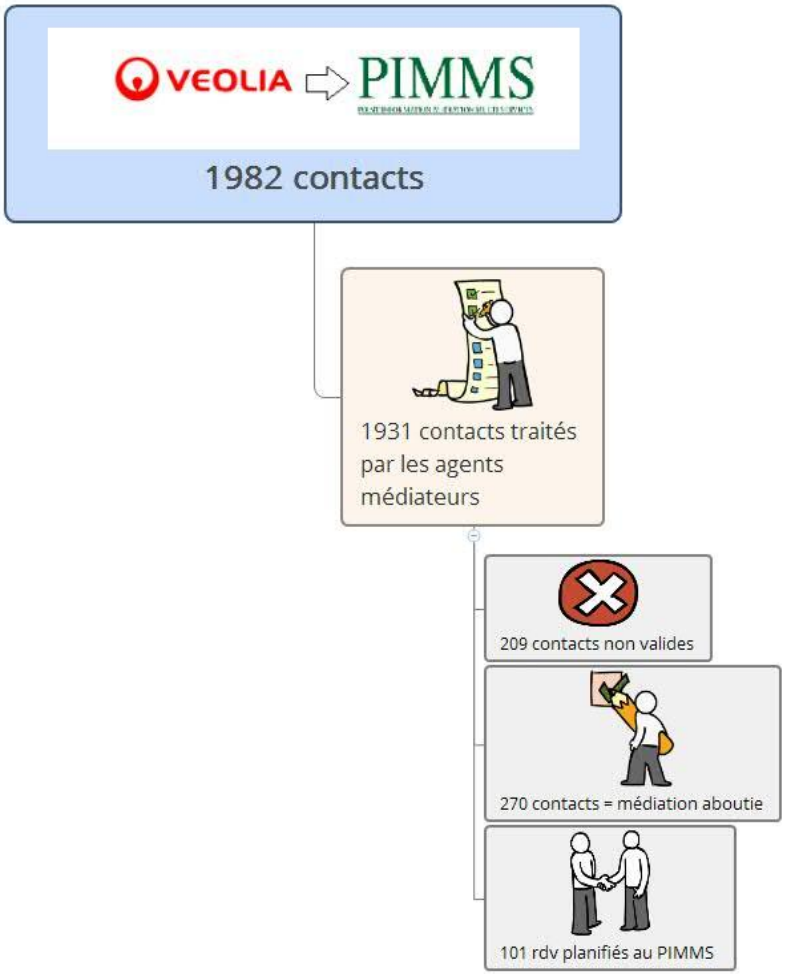
Comme chaque année, deux grands domaines d'activités se distinguent :

L'orientation directe (vers Postiers, Automates) :
36% des motifs d'accueil

Les premiers gestes d'accueil et d'accompagnement :
64% des motifs d'accueil

La présence des agent.e.s est bien arrimée au sein de ces bureaux, et de nouvelles perspectives 2017 ne feront qu'accroître notre déploiement.

9- Médiation sortante : mission « Appels » pour VEOLIA EAU



Veolia Eau est un partenaire historique de l'association depuis sa création en 2007 : la mission principale du PIMMS Rennes se traduit par une médiation entrante (ou postée) qui a lieu lors des accueils clients au Plateau d'accueil et à notre permanence.

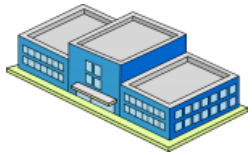
En avril 2016, Médiation Métropole PIMMS de Rennes et Veolia réfléchissent ensemble à la mise en place d'une nouvelle mission de médiation sortante. Cette mission consiste à contacter des clients en situation d'impayés afin de convenir d'un rendez-vous pour mettre en place un échéancier en collaboration avec les conseillers solidarité de Veolia.

Après plusieurs rencontres et échanges, nous recevons le premier listing Veolia en septembre 2016, et un rythme hebdomadaire s'installe. A la réception de ce listing, les agents médiateur formés contactent les clients et saisissent le listing, qui est renvoyé complété une fois la semaine écoulée. Cette mission a lieu au sein de l'association sur les créneaux de fermeture du plateau d'accueil PIMMS Fréville.

Sur la période de septembre à décembre 2016, Veolia transmet l'équivalent de 1982 contacts, sur lesquels 1931 sont traités (soit plus de 97%). 209 de ces contacts sont non valides (erreur de numéro, numéros non attribués), 270 contacts engendrent une médiation aboutie et 101 rdv sont planifiés.

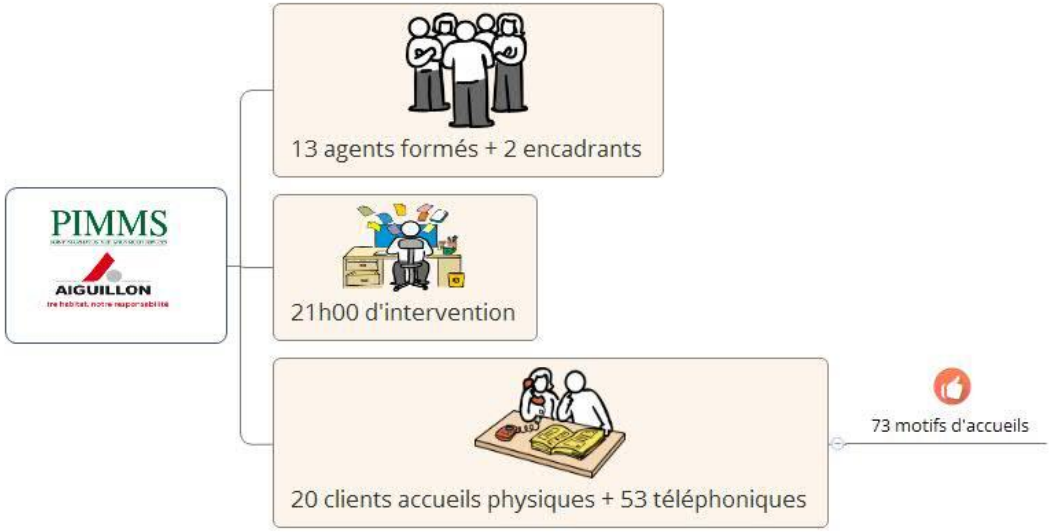
Au vu des changements relatifs à la gestion de l'eau, l'action ne se prolonge pas en 2017. Notre adhérent a créé le lien avec Eau du Bassin Rennais SPL qui entre comme partenaire en 2017.

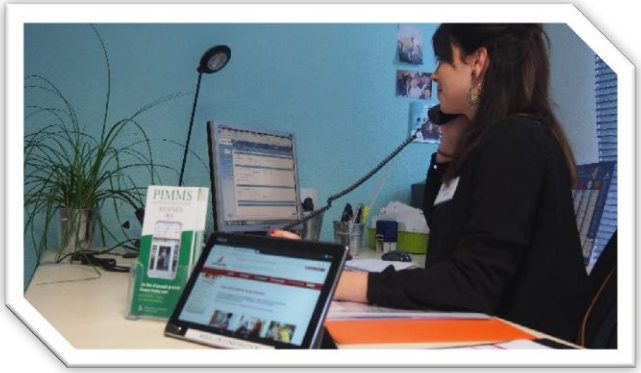
10- Médiation sortante : Mission « Accueil » pour AIGUILLON



Depuis le 12 Décembre 2016, un partenariat avec Aiguillon, constructeur et gestionnaire de logements sociaux dans le Grand Ouest est né. Notre mission consiste à venir en appui à l'agent.e d'accueil dans 3 agences à raison d'une action par semaine : Champs Manceaux / Poterie / Villejean.

Les agent.e.s recoivent les locataires dans un espace confidentiel pour répondre à des demandes variées comme l'aide à la demande de logement social, au paiement du loyer, à l'utilisation du portail « espace client internet ».



Ils effectuent également du « phoning » pour des documents administratifs manquants. Les agent.e.s peuvent apporter leur experience en terme d'économie des énergies, en sensibilisant et en renseignant les habitants.

L'accueil des agences est alors désengorgé et permet de prévenir les incivilités en apportant une réponse personnalisée aux locataires d'Aiguillon.