

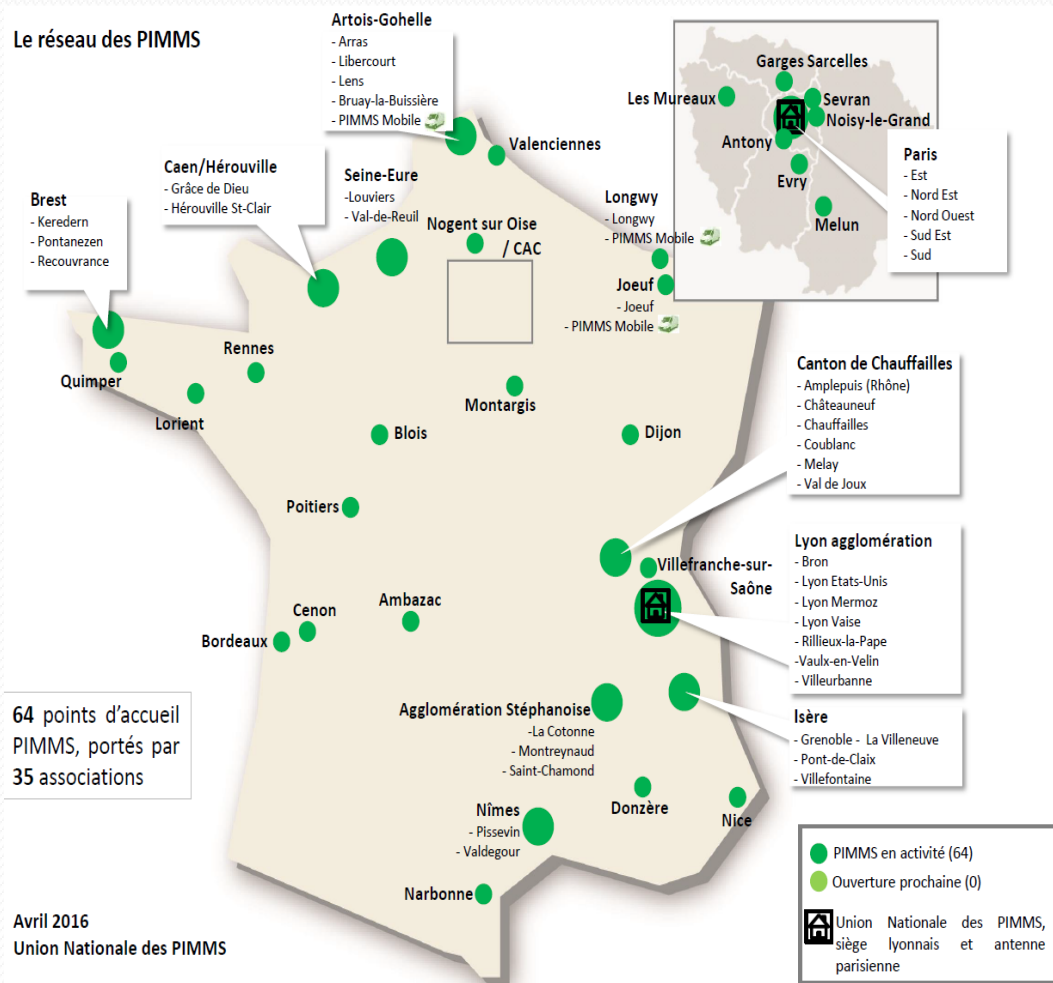


PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

CENON

RÉSEAUX DES PIMMS



64 PIMMS

ouverts au public

Des entreprises de services publics et les pouvoirs publics qui se réunissent autour des principes PIMMS.



LE PIMMS DE CENON



HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi : de 10h30 à 17h
Mardi à vendredi : de 9h à 17h



Lieu accessible
aux personnes à
mobilité réduite

Mail : pimms-cenon@pimms.org
Site national : www.pimms.org

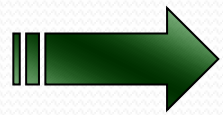
PIMMS DE CENON
89 Avenue Jean Jaurès
33150 Cenon
Tél. 05 47 74 77 80
Fax 05 47 74 77 89

7 partenaires

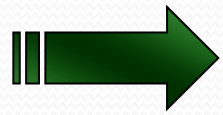


... autour d'une même ambition.

2 Finalités



Servir : Faciliter l'accès aux services publics.



Accompagner : tremplin pour favoriser l'insertion professionnelle des salariés du PIMMS.

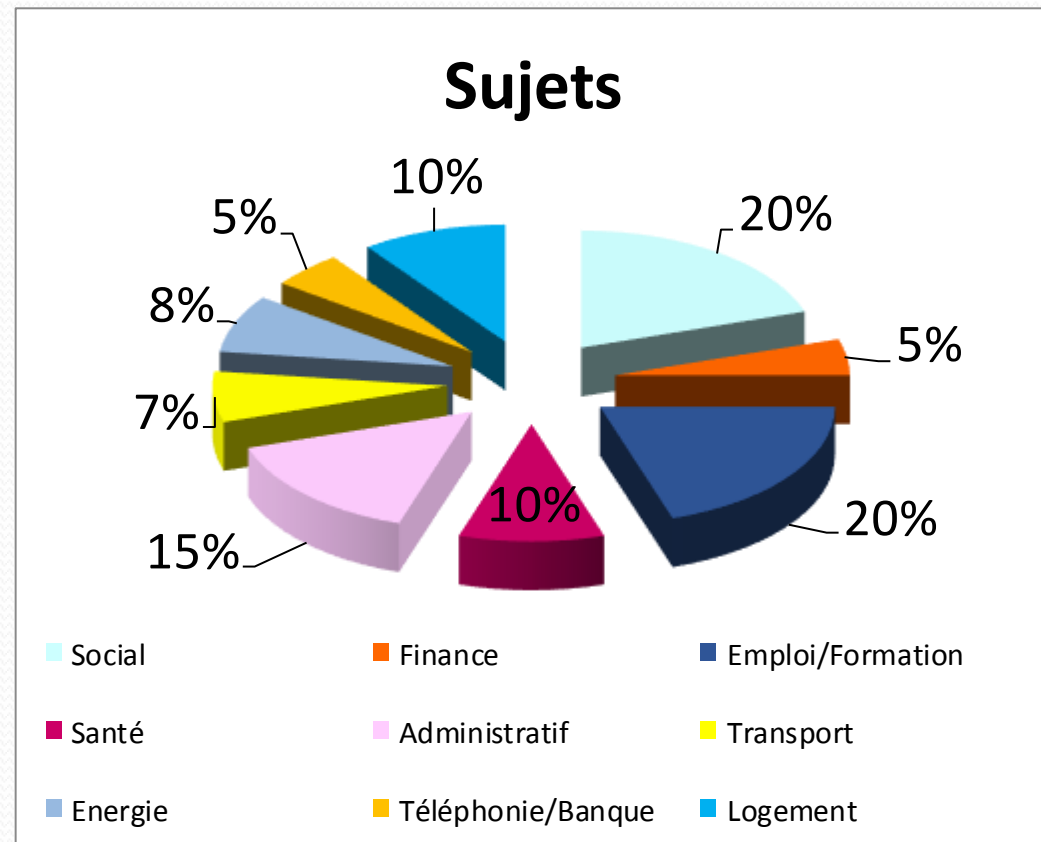
LA MEDIATION ENTRANTE

Les principales missions

- ✓ Accueillir l'ensemble des usagers.
- ✓ Les accompagner dans leurs démarches : aide à la rédaction, constitution de dossiers, prises de rendez-vous.
- ✓ Orienter vers les structures adéquates.
- ✓ Expliquer une facture, un courrier.
- ✓ Faire de la médiation sociale : concertation avec la clientèle des entreprises partenaires.
- ✓ Conseiller sur la maîtrise du budget.

7 242 personnes accueillies

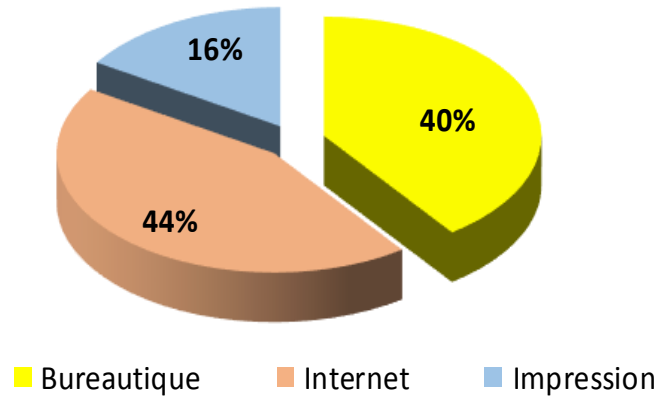
25 263 motifs d'accueil



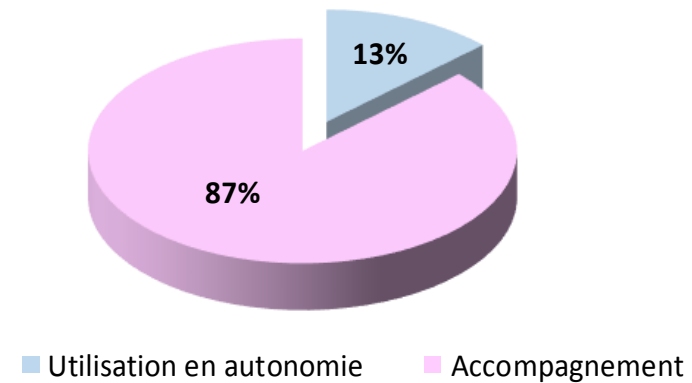
Les résultats de l'année 2015 (2)

2 631 personnes ont utilisé les services et l'espace numérique du PIMMS

Utilisation services



Degré d'autonomie





LA MEDIATION SORTANTE DANS LES TRANSPORTS

Objectifs de l'action

Des missions de prévention, de médiation et d'humanisation du réseau visant à :

- Faciliter l'accès au service public.
- Réduire les actes d'incivilité et de fraude.
- Eviter les incidents d'ambiance.
- Faire respecter le règlement public d'usage des transport en commun.

Les principales missions

4 missions principales

Information et orientation

Gestion des conflits

Incitation à la validation

Gestion des incivilités

Périmètre d'action

Rive droite de Bordeaux Métropole

Les résultats de l'année 2015

Nb de voyageurs rencontrés : 348 296

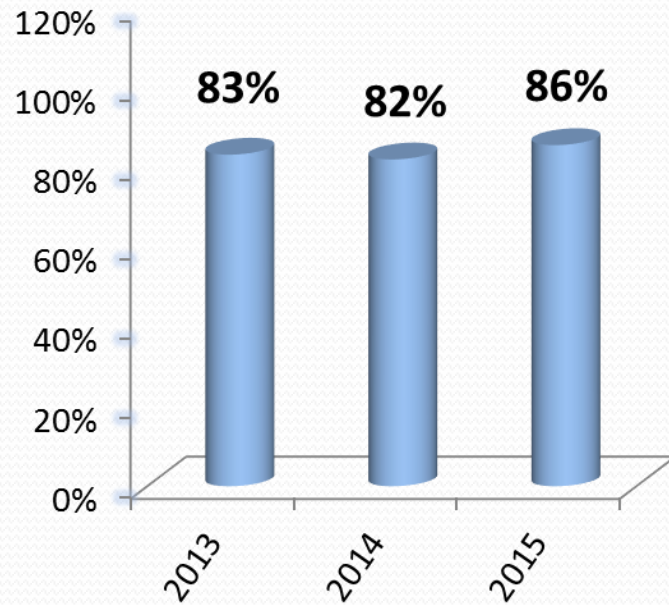
Nb d'actions réalisées : 269 034

- L'action d'**information et d'orientation** concerne 29% des voyageurs :
 - 22% des actions portent sur des infos et orientation sur le réseau
 - 78% des actions portent sur des infos sur les tarifs et procédures
- L'**incitation à la validation** a touché 81% des voyageurs.
- La **gestion des conflits** représente 0,4% des voyageurs.
- La **gestion des incivilités** s'applique à 1% des voyageurs.

Les résultats de l'année 2015

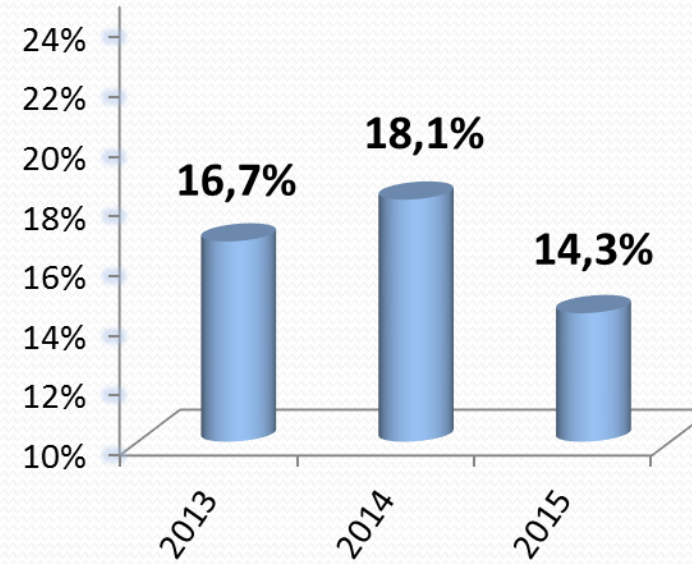
Lutte contre la fraude

Evolution de la mise en conformité



Augmentation de 4,9 %
entre 2014 et 2015.

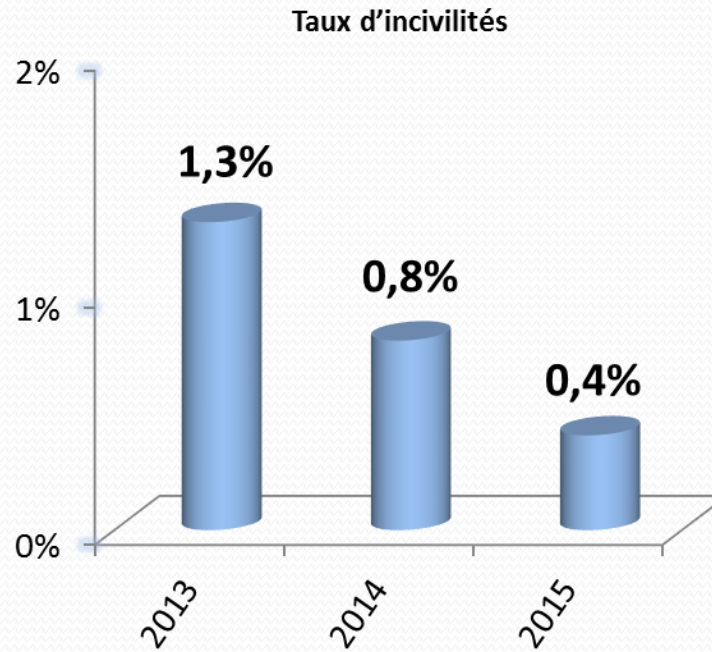
Evolution de la fraude



Diminution de 21%
entre 2014 et 2015.

Les résultats de l'année 2015

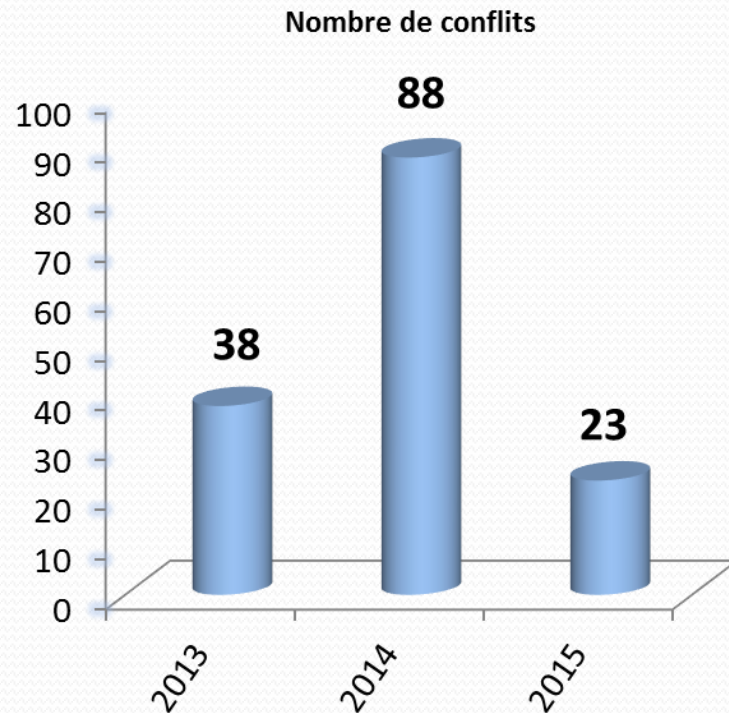
Gestion des incivilités



Diminution de 50% entre 2014 et 2015.

Les résultats de l'année 2015

Gestion des conflits



Diminution du nombre de 74%
entre 2014 et 2015.

Ce faible chiffre s'explique par les constats suivants :

- Le travail des médiateurs sur le réseau permet une présence dissuasive.
- En plus de désamorcer les conflits, la mission des médiateurs contribue à les anticiper et ainsi les éviter.

L'intérêt d'un médiateur

Après 4 ans d'activité, on constate que le travail des médiateurs sortants est reconnu pour les raisons suivantes :

- Il assure une présence :
 - Préventive et dissuasive
 - De proximité
 - Non répressive

- Il permet :
 - Une complémentarité entre tous les acteurs du réseau
 - L'humanisation du réseau en assurant un service de qualité rendu aux voyageurs

- Il facilite :
 - L'accès à l'information
 - Le lien social

LE TREMPLIN PROFESSIONNEL

Le contexte PIMMS

Des salariés embauchés en contrats aidés



Personnes éloignées de l'emploi et habitants en Quartier Prioritaire



Niveau de diplômes majoritairement infra bac



Personnes ayant de grandes difficultés pour trouver un emploi

Le tremplin professionnel

- 1) Permettre aux salariés agents médiateurs de se constituer un portefeuille de compétences.**
- 2) Permettre aux médiateurs d'élaborer et de mettre en œuvre un projet professionnel.**
- 3) Mise en place d'un mode de fonctionnement permettant au PIMMS d'être un tremplin professionnel sans nuire à la qualité du service rendu aux usagers.**

Le tremplin pro au PIMMS de Cenon

- ⇒ **Permettre un emploi entre 1 an et 2 ans**
- +**
- ⇒ **Une formation de 40 heures au métier de médiateur**
- +**
- ⇒ **Des formations chez les entreprises partenaires**
- +**
- ⇒ **Du temps dédié à la recherche d'emploi et/ou à la réalisation de formation qualifiante ou VAE**
- +**
- ⇒ **Un accompagnement au projet professionnel**
 - **Des heures dédiées : 3h/mois + temps recherche d'emploi/formation**
 - **Des périodes d'immersion (quand le projet pro le nécessite)**

Les objectifs de ce temps d'accompagnement :

- Identifier et recenser les connaissances, compétences et aptitudes professionnelles acquises pendant le parcours professionnel.
- Faire émerger les centres d'intérêts, valeurs, qualités et contraintes personnelles.
- Repérer les métiers qui intéressent le salarié.
- Elaborer un projet en lien avec ses compétences.
- Créer une démarche de recherche d'emploi.

L'accompagnement au projet professionnel

Les supports utilisés pour cet accompagnement :

- Le livret d'accompagnement professionnel qui comprend :
 - ✓ La présentation du salarié
 - ✓ Son bilan personnel (personnalité et valeurs)
 - ✓ Sa formation initiale
 - ✓ Son parcours professionnel
 - ✓ Ses acquis professionnels
 - ✓ Le suivi de son projet professionnel
 - Définition
 - Recherches et contacts
 - Sources et ressources

- L'outil internet pour les recherches d'emploi

- Le répertoire métiers

Avant tout une démarche personnelle ...

Tout ce dispositif est un support d'accompagnement dont le moteur essentiel est l'engagement personnel :

- Assiduité
- Recherche active
- Utilisation pertinente des outils mis à disposition (livret pro, fiche recherche utile, temps, concertation)
- Capacité de remise en question

Le médiateur reste l'acteur principal de la réussite de la recherche.

Des résultats encourageants

En 2015, le taux de sorties positives du PIMMS de Cenon est de 63%.

63% des salariés ont trouvé un emploi en CDI ou sont partis vers une formation qualifiante ou diplômante.