

Argumentaire du programme d'actions

Bordeaux, le 26 juin 2024

Les actions de médiations sociales portées par Pimms Médiation Bordeaux s'inscrivent dans la volonté de permettre à tout un chacun d'accéder à l'autonomie dans sa vie quotidienne et plus généralement à la citoyenneté.

Les activités de médiation sociale de l'association Pimms Médiation Bordeaux sont réalisées conformément à la norme XP X 60-600 de médiation sociale et à ses registres d'intervention. La médiation sociale est définie par la norme comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Le concept Pimms médiation

Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux

Généraliste sur son territoire, le Pimms Médiation développe une activité multiservices. Cette offre est caractérisée par l'égalité de traitement et d'accès de chacun aux services et droits propres à chaque situation.

Le Pimms Médiation œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante, en relayant, facilitant la compréhension, complétant l'offre de services de ses partenaires et proposant des services de type généraliste (information de premier niveau, mise en rapport avec le bon interlocuteur). Créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers un emploi durable et qualifié

4 principes d'action : partenariat, adaptation au territoire, proximité, qualité de service

Créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers un emploi durable et qualifié

Ainsi, les médiateurs sociaux des Pimms Médiation :

- Se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne et plus particulièrement dans l'accueil des publics fragiles ;
- Se constituent un portefeuille de compétences : savoir-être en milieu professionnel, connaissance des entreprises partenaires... ;
- Élaborent et concrétisent, avec l'aide de la structure, un projet professionnel les guidant vers l'emploi durable et qualifié.

ARGUMENTAIRE

Les missions et services déployés par Pimms Médiation Bordeaux touchent désormais un public de plus en plus large, les jeunes, les seniors, les personnes vulnérables mais également celles qui ne le sont pas.

Plus de 15 500 personnes dans 25 771 démarches ont ainsi été accompagnées en 2023 sur le seul site de la gare et près de 4000 sur le site des Aubiers.

10% de ces 19 500 personnes sont des habitants des communes de la métropole (hors Bordeaux)

L'activité de Pimms Médiation Bordeaux se structure autour de 4 axes et se poursuivra avec un accueil inconditionnel et gratuit pour tous les publics de la métropole. :

-Les médiations postées ou « multiservices » au niveau du plateau d'accueil. Elles concernent l'accompagnement inconditionnel des habitants, dans leurs démarches administratives et leur accès aux droits.

-Les médiations sortantes, pour le compte des entreprises partenaires.

-L'inclusion numérique qui connaît un développement constant avec les formations dispensées par les trois conseillers numériques (deux sur l'antenne de la gare, 1 sur l'antenne des Aubiers). Initiation, perfectionnement, ALLADIN (programme Bordeaux Métropole).

8 ordinateurs sont proposés en libre accès avec une connexion Internet sur le site de la gare, 4 ordinateurs sur le site des Aubiers.

-Le tremplin professionnel qui consiste à accompagner les salariés dans l'élaboration de leur projet de carrière : analyse de pratiques professionnelles, rencontres thématiques, temps de travail réservé au projet personnel.

Tout au long de leur année de contrat, les médiateurs bénéficieront également d'une formation intitulée tronc commun du médiateur social selon la norme XP X60 600 de la médiation délivrée par l'organisme de formation du Réseau national des Pimms. Ces formations se traduisent par une montée en compétence et des sorties positives vers des emplois pérennes, notamment au sein de collectivités territoriales ou d'entreprises partenaires.

Poursuite des actions de l'aller vers avec les triporteurs numériques dans les QPV

Au centre hospitalier Charles Perrens :

Depuis le mois d'octobre 2022, des médiateurs et conseillers numériques interviennent au centre hospitalier Charles Perrens, deux fois par mois, pour accompagner et former au numérique des patients, en fonction de leurs demandes : création et utilisation de l'adresse mail, navigation sur internet, formations aux applications... Cette action sera poursuivie en 2025

Les Triporteurs connectés et le projet de Wifi social

Nos médiateurs vont à la rencontre des habitants dans les Quartiers Prioritaires de la ville de Bordeaux et de Bègles.

Les objectifs :

- Assurer une présence active de proximité sur les lieux de vie des quartiers.
- Faciliter l'accès aux droits et aux services publics.
- Orienter vers les lieux et les dispositifs de formation au numérique.
- Déployer une offre d'actions de sensibilisation aux bonnes pratiques sur Internet et les réseaux sociaux, notamment à proximité ou au sein des établissements scolaires.

Compte tenu du bilan très positif d'une année d'expérimentation dans les Quartiers Prioritaires de Bordeaux Sud et de Bègles, de l'intérêt suscité auprès des acteurs de terrain comme de la population, un deuxième triporteur connecté est déployé depuis le mois de juillet 2022 dans les Quartiers Prioritaires de la Ville de Bordeaux Nord.

Bordeaux Métropole a lancé le projet de Wifi social avec l'objectif de déployer des bornes Wifi avec accès gratuit.

Pimms Médiation Bordeaux a été coopté pour intégrer le groupe des contributeurs / acteurs qui travaille notamment sur les choix des futurs lieux d'implantation. Notre association a proposé que les triporteurs puissent être équipés de bornes Wifi car ils peuvent répondre à des objectifs définis par Bordeaux Métropole :

- Sur le territoire métropolitain
- A destination des personnes défavorisées mais pas seulement
- En créant des animations au niveau de la borne...

Pimms Médiation Bordeaux développe des dispositifs au service de l'inclusion, imaginé des démarches décroisées, dans l'accueil ou l'aller vers les populations, au cœur de leur environnement de vie, en réponse à leurs besoins, dans l'accès aux droits, aux services, à la prévention du cyberharcèlement, en passant par le soutien aux actions d'insertion professionnelle et sociale.