



PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
Lyon Agglomération

Un nouveau lien entre population et services publics

1995 : création du premier PIMMS à Lyon ... 2009 : 36 PIMMS en activité , de nombreux projets...

Un système partenarial

Entreprises, collectivités et organismes publics

Keolis



Rhône-Alpes Région



GRAND LYON communauté urbaine

GDF SUEZ



Le Concept PIMMS

4 principes d'actions

Le partenariat

Organisé sous forme associative , chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics, la Ville et les collectivités locales l'implantation, et l'Etat.

La proximité

Le PIMMS déploie son offre de services via un lieu d'accueil "physique" du public, convivial et ouvert à tous.

L'adaptation au territoire et la médiation

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.

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...

2 objectifs

1 / Les services aux clients des PIMMS

Généraliste sur son territoire, le PIMMS développe une activité multiservices

Le PIMMS :

Informe sur les produits et services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences, des bibliothèques,...)

Explique les modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...

Conseille sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie,...

Orienté vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)

Accompagne toutes les démarches de la vie quotidienne

En médiateur, il prévient et aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne

Offre un accès à Internet et accompagne dans l'utilisation des services publics distants (via les TIC)

Vend des produits de base des entreprises partenaires : timbres, tickets de transports en commun, billets de train...

Le PIMMS travaille avec les acteurs du territoire et participe à son développement

...

PIMMS

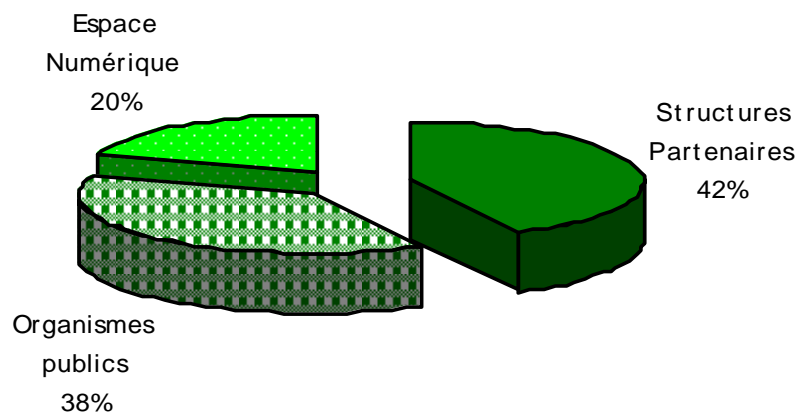
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

Lyon Agglomération

ACTIVITE 2009

Accueils réalisés : 76 718

Motifs traités : 88 247



**Contacts
établis par la
Médiation
sortante :**

8 714

2 / Le tremplin professionnel

Depuis son origine, le dispositif PIMMS a pour vocation de créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour ses salariés.

Les agents médiateurs des PIMMS :

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.

La médiation sociale

Définition

La médiation est une méthode consistant à faire intervenir dans un conflit une personne neutre, indépendante des parties et qualifiée (le médiateur) qui, dans le respect de la confidentialité, va aider celles-ci à coopérer pour trouver leur propre solution à ce conflit.

Intérêt pour la médiation

- Confidentialité et neutralité
- Faciliter la reprise d'un dialogue entre parties et leur permettre de vivre plus pacifiquement
- Déboucher sur des solutions créées " sur mesure ", spécifiquement adaptées à leurs besoins et qu'elles ne pourraient obtenir à l'issue d'un débat judiciaire
- Aboutir à une solution plus durable car mieux acceptée par les parties qui l'ont choisie, dès lors qu'une solution imposée par le juge risque de frustrer au moins l'une d'entre elles
- Eviter de longues et onéreuses procédures

Rôle de l'agent médiateur

Apporter aide et accompagnement dans les situations de conflits ou de difficultés susceptibles de survenir entre les entreprises et les clients.

Construire avec les deux parties une solution négociée

Résoudre et prévenir un conflit

Permettre à la personne de revenir à une situation régulière

Techniques de médiation (tél, internet, écrivain public...),
Formations et adaptation aux procédures d'entreprises dans un cadre social, référents identifiés (services solidarité entreprise).

Les tarifs spéciaux

le Tarif Première Nécessité (TPN) et le Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

La loi relative au secteur de l'Énergie du 7 décembre 2006 (article 14) a introduit un Tarif Spécial de Solidarité applicable à la fourniture de gaz naturel à l'instar du Tarif de Première Nécessité en électricité.

Le Tarif Spécial Solidarité pour la fourniture de gaz naturel (TSS) est calqué sur la tarification spéciale « produit de première nécessité » en électricité (Tarif Première Nécessité / TPN).

Les clients pouvant bénéficier de la tarification « produit de première nécessité » (TPN) en électricité, pourront également bénéficier du TSS selon les mêmes critères (seuil de revenus) pendant un an maximum et dans les mêmes conditions.

Le PIMMS intervient auprès des clients sur leur éligibilité aux tarifs spéciaux et les conseils pour réduire leur facteur et gérer leur consommation d'énergie :
sensibilisation aux MDE : TPN/TSS, LBC, Quizz...



PIMMS
POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
Lyon Agglomération

Un nouveau lien entre population et services publics