

Programme d'actions 2025/2026

L'AFNOR a reconnu l'ensemble du réseau des Pimms Médiation conforme à la norme Médiation sociale NF X60-600 (Janvier 2020)

Les activités de médiation sociale de l'association Pimms Médiation Bordeaux sont réalisées conformément à la norme NF 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 ».

Les activités de médiation sociale de l'association Pimms Médiation Bordeaux répondent aux registres de cette norme à savoir :

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

Les agréments et labels

ESUS, février 2021

Une des conditions est de poursuivre une utilité sociale à titre d'objectif principal, en direction des publics vulnérables, ou en faveur de la préservation et du développement du lien social, de l'éducation à la citoyenneté, du développement durable, de la transition énergétique, de la promotion culturelle ou de la solidarité internationale.

France services, gare mai 2021, Aubiers novembre 2022

France services rassemblent 12 organismes partenaires pour permettre de faire toutes les démarches administratives en un seul lieu.

Reconnaissance d'Intérêt Général, janvier 2023

La gestion est désintéressée, ses activités commerciales ne concurrencent pas le secteur privé et l'activité lucrative représente une part marginale (peu importante) du budget de l'association et ses activités non lucratives restent principales.

1) Les médiations postées :

L'accompagnement dans les démarches

Il s'agit de l'accueil inconditionnel et gratuit du public et sont proposées sur nos deux antennes (gare et aubiers). Nos médiateurs sociaux et numériques accompagnent les usagers dans la compréhension et la réalisation des démarches en ligne.

- L'abonnement, comment ça marche ?
- Aide à la création du compte en ligne
- Compréhension et paiement de votre facture
- Souscrire à la mensualisation
- Passez à L'e-facture...

La sensibilisation aux écocgestes, économiser l'eau et préserver la ressource

Dans le cadre de l'accueil des publics sur des médiations « énergie », les médiateurs interrogent les usagers pour tenter de comprendre leurs habitudes et de détecter des dysfonctionnements (appareils défectueux, mauvais usages...etc.).

Sensibilisations aux écocgestes lors de l'accompagnement dans les démarches.

Des Ateliers participatifs/collaboratifs sur les écocgestes sont dispensés sur notre antenne de la gare. Un temps spécifique sera dédié aux écocgestes pour économiser l'eau.

(Éviter/repérer les fuites, économiser l'eau, installer un mousseur (ou aérateur), prendre des douches, privilégier l'eau du robinet à l'eau en bouteille, laver en heures creuses...)

Les formations à l'utilisation des outils numériques.

Au sein de ces deux antennes, Pimms Médiation Bordeaux propose systématiquement de former les personnes à l'utilisation des outils numériques pour les usages du quotidien, notamment ceux qui viennent pour des médiations « énergie » et qui ne maîtrisent pas ce domaine.

Des conseillers numériques dispensent des cours gratuits pour :

- Découvrir l'informatique.
- Développer ses compétences.

Ces cours sont individuels ou collectifs selon le choix des personnes.

1) Les médiations sortantes :



Les triporteur électriques connecté dans les quartiers : des sorties thématiques autour de la préservation de la ressource en eau et des écogestes.

Pimms Médiation Bordeaux déploie ces triporteurs équipés de tablettes numériques et animés par des médiateurs/conseillers numériques en pied d'immeuble, devant les établissements scolaires, sur les places et marchés...

Objectifs principaux :

Assurer une présence de proximité sur les lieux de vie des quartiers

Aller à la rencontre des publics, dans les quartiers, avec une approche décroisée, pour toucher un maximum d'habitants, en assurant des présences en pieds d'immeubles, sur les marchés, devant les écoles ou lors des fêtes de quartier, auprès des associations de terrain.

Déployer une offre d'actions de sensibilisation aux bonnes pratiques

Le Triporteur est un moyen d'accroche, de mise en confiance et un moyen d'encourager tout un chacun découvrir l'environnement numérique accompagnés par les médiateurs.

Des kakémonos sont déployés pour une information conviviale autour de la préservation de la ressource et des écogestes.

Faciliter l'accès aux droits et aux services publics

Cette approche nous permet également d'appréhender concrètement les attentes des personnes et proposer des orientations sur mesure.

Le Triporteur n'a pas vocation à fidéliser les publics mais à les fédérer et les orienter vers le dispositif qui leur sera le plus utile. Ce triporteur porte d'entrée est un moyen de regagner la confiance avec les institutions.

Faciliter les lieux et les dispositifs d'accompagnement numérique

Le binôme de médiateurs a une connaissance très précise des dispositifs existants pour les habitants, qu'il s'agisse d'accéder à une connexion, un équipement à tarif solidaire, ou à un Espace Public Numérique proposant de l'accompagnement numérique et de la formation (sésame, PIMMS, Emmaüs connect, ...).

Intervention aux côtés de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole lors de leurs temps forts avec le triporteur afin de communiquer sur leurs actions directement auprès des habitants.

Exemple : Rapprochement avec un bailleur : Gironde Habitat.

L'opération consiste, après boitage, à faire du porte à porte avec les ambassadeurs de la Régie pour proposer un diagnostic sur les points d'eau et si besoin l'installation d'équipements hydro économes.

Les médiateurs accompagnent cet événement avec le triporteur en pied de bâtiment pour informer les habitants sur les économies d'eau et d'énergie et la préservation de la ressource.

Des permanences chez les bailleurs sociaux :

Nous proposons de mettre en place des permanences au sein des résidences des bailleurs sociaux partenaires du Pimms Médiation Bordeaux (Domofrance, Aquitanis) afin d'accompagner les habitants dans la réduction de leurs consommations d'énergie et d'eau.

Ces temps d'échanges, conviviaux et accessibles à tous, permettent de sensibiliser aux écogestes simples du quotidien qui ont un réel impact sur la facture et sur l'environnement. Un accent particulier sera mis sur la maîtrise de la consommation d'eau, car c'est une ressource précieuse.

Lors des permanences, les habitants pourront :

- Découvrir des astuces pratiques pour limiter le gaspillage (réduction du débit au robinet, chasse d'eau économe, entretien régulier pour éviter les fuites, etc.) ;
- Être accompagnés dans l'installation de petits équipements économes (mousseurs, régulateurs de débit, douchettes économiques) ;
- Comprendre l'importance des gestes quotidiens (préférer la douche au bain, couper l'eau lors du brossage des dents ou de la vaisselle, utiliser des appareils économes).

Des permanences au sein de la Régie de l'eau

Pimms Médiation Bordeaux, à travers son action PANDA (Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives), peut intervenir au sein de la Régie de l'Eau pour proposer des permanences dédiées aux salariés de la régie.

Ces permanences offrent un espace confidentiel et bienveillant où chacun peut être accompagné dans ses démarches administratives et sociales. Elles permettent notamment :

- d'orienter et d'accompagner les salariés dans leurs droits sociaux et administratifs (santé, logement, prestations, mobilité, etc.) ;
- de faciliter la compréhension des démarches en ligne, souvent complexes, et d'accompagner leur réalisation ;
- de prévenir les situations de non-recours aux droits et d'apporter des réponses rapides aux difficultés rencontrées.

Animations de quartier : présence du triporteur lors de fêtes de quartier pour expliquer la gestion de l'eau, présenter les aides disponibles.