



CATALOGUE DE SERVICES **PIMMS**

MÉDIATION POSTÉE

SOMMAIRE

PARTIE 1

Socle commun de services

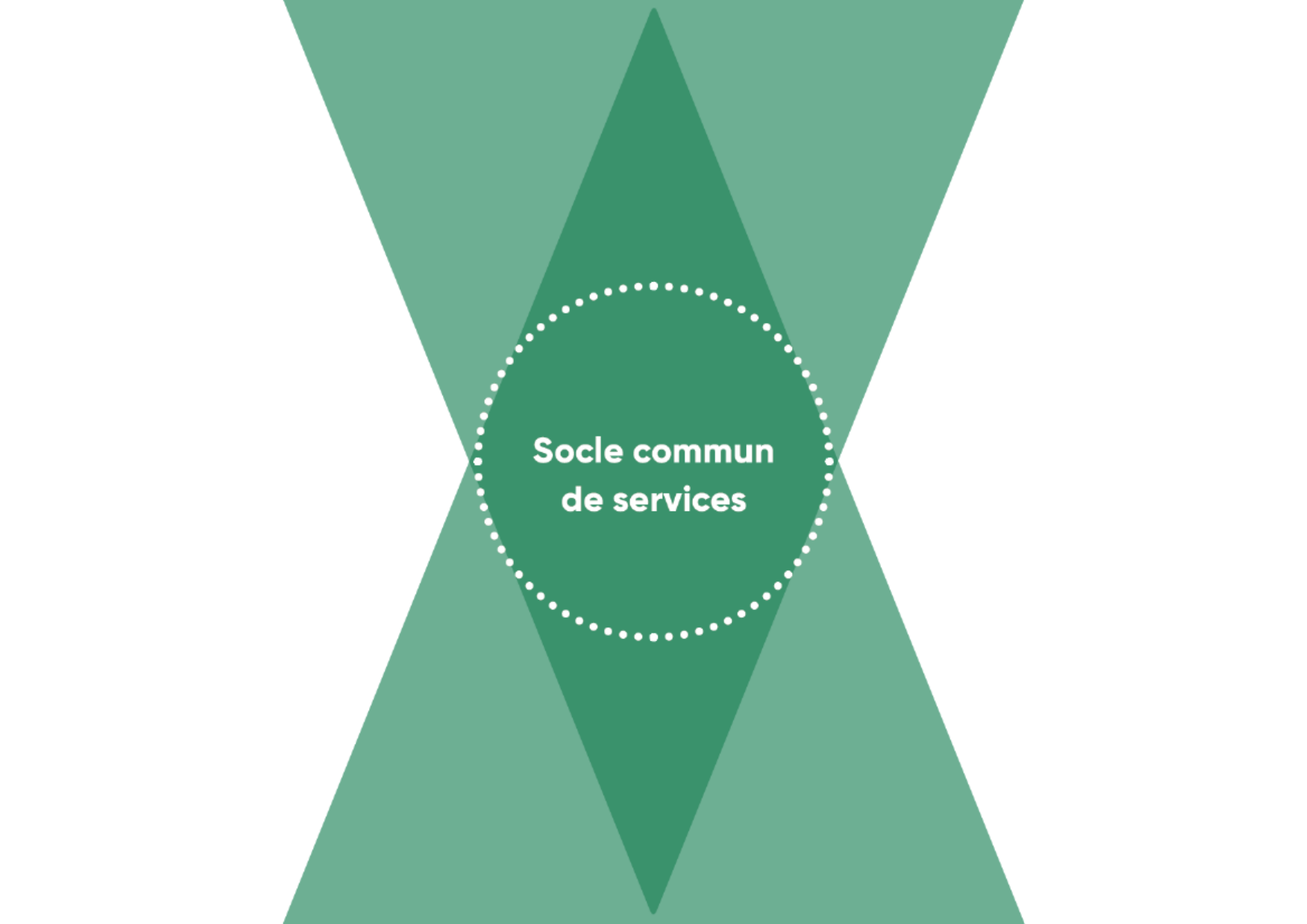
Chaque PIMMS est engagé dans le respect de la norme expérimentale XP X60-600 de la médiation sociale.

Administration
Santé
Emploi/Formation
Social
Finances/Impôts
Courrier/Téléphonie/Banque Postale
Logement/Hébergement
Énergie/Eau
Transport

PARTIE 2

Services optionnels (liste non exhaustive)

Administration
Santé
Emploi/Formation
Social
Finances/Impôts
Courrier/Téléphonie/Banque Postale
Logement/Hébergement
Énergie/Eau
Transport



**Socle commun
de services**



ADMINISTRATION
MAIRIE
PRÉFECTURE
AUTRES



Mairie

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informar, Orienter vers les services compétents
Expliquer les courriers reçus
Aider à la mise en relation avec les services compétents
Aider à remplir les demandes d'actes d'Etat civil en ligne
Aider aux inscriptions de scolarité (formulaire délivré par les mairies ou les écoles)
Aider à remplir les demandes d'inscription de cantine scolaire et aux activités sportives de la ville
Aider à la rédaction d'un courrier signalant l'insalubrité d'un logement
Aider à la demande de logement en ligne

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Délivrer des aides financières (→ CCAS, organismes sociaux,...) *
Aider à remplir le formulaire d'autorisation de sortie du territoire, AST (→ préfectures, mairies, PAD,...) **

* Car empiétant sur les missions d'un organisme social, hors mission d'un PIMMS

** Car engageant la responsabilité du PIMMS



Préfecture

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informar, Orienter vers les services compétents
Expliquer les courriers reçus
Aider à la mise en relation avec les préfectures de département pour les premières demandes et les renouvellements de carte de séjour, par téléphone ou en ligne

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



Autres

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informar, Orienter vers les services compétents
Aider dans les démarches pour l'obtention des casiers judiciaires en ligne
Expliquer les courriers reçus
Aider à rédiger des réponses aux courriers reçus, non spécialisés, dans le cadre de nos missions de médiation (ou orientation vers un écrivain public s'il existe en proximité du PIMMS)
Aider à la création d'un compte de messagerie

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Déposer un recours juridique pour un usager (→ PAD, permanences d'avocats...) *
Déposer un recours pour un usager devant le tribunal administratif (→ PAD, permanences d'avocats...) *
Aider à la constitution des dossiers pour les Prud'hommes (→ PAD, permanences d'avocats...) *
Traduire des documents (→ consulats, ambassades pour obtention de liste de traducteurs assermentés) **

* Car engageant la responsabilité du PIMMS et nécessitant une expertise juridique

** Car engageant la responsabilité du PIMMS et nécessitant une expertise linguistique et technique



EMPLOI/FORMATION
PÔLE EMPLOI
FORMATION



Pôle Emploi

Demandes traitées par tous les PIMMS

Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau
Orienter, si besoin, vers l'agence partenaire la plus proche
Aider à la constitution des dossiers
Aider à la rédaction de demande d'échelonnement des remboursements des trop perçus/demande de remise gracieuse
Aider à la navigation sur le site de Pôle Emploi (recherche d'informations)
Aider à trouver les informations relatives au dossier personnel de l'utilisateur (actualisation mensuelle, consultation des paiements, des attestations, etc.)
Permettre l'édition, le retrait et le dépôt de documents et la numérisation ainsi que l'impression de document
Aider à la mise en relation (RDV téléphonique ou physique)
Aider à la rédaction des réponses aux informations adressées à l'utilisateur et des éléments sollicités
Orienter vers les structures d'accompagnement pour la rédaction de CV, lettres de motivation (organismes dédiés, écrivains publics, Pôle Emploi...)
Aider à la rédaction des formulaires de demande ASS (allocation de solidarité spécifique)
Orienter vers les structures d'accompagnement pour la recherche d'emploi, l'envoi de candidatures : Mission locale, Agences d'intérim, candidatures en ligne Pôle Emploi...

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



Formation

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informier et orienter vers les services compétents Pôle emploi, Mission locale, PLIE etc... qui pourront renseigner l'utilisateur sur les différents dispositifs de formation

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



**IMPÔTS
FINANCES**



Impôts – Finances

Demandes traitées par tous les PIMMS

Expliquer les courriers reçus
Aider à la rédaction des demandes d'échéancier ou orienter sur un écrivain public
Orienter en cas de problèmes d'impayés, de dettes hors surendettement vers la Plateforme L'Appui (pour les clients de la Banque Postale), Crésus, etc...
Informier et expliquer les démarches (données pré-remplies sur les avis d'imposition, comment payer en ligne, comment déclarer ses revenus...)
Orienter vers le centre des impôts situé à proximité

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



**LOGEMENT
HÉBERGEMENT**



Logement – Hébergement

Demandes traitées par tous les PIMMS (Logement)

Expliquer, renseigner et aider à la rédaction des réponses aux courriers reçus

Aider à la rédaction des dossiers de première demande ou de renouvellement de logement social

Informar sur la procédure d'attribution des logements sociaux

Informar , expliquer les démarches en ligne (paiement du loyer, téléchargement de quittances, etc...)

Informar, orienter vers les services compétents

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Rédiger un rapport social → Assistantes sociales, travailleurs sociaux *

* Car empiétant sur les missions d'une assistante sociale

Demandes traitées par tous les PIMMS (Hébergement)

Informar et orienter sur les centres d'hébergement ou structures d'aide sociale pour appel du 115

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



SANTÉ
CPAM
MSA
COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
MUTUELLE



Santé

Demandes traitées par tous les PIMMS (CPAM/MSA)

Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau
Informar, expliquer les démarches en ligne pour répondre aux demandes de la CPAM / MSA et informer sur les modalités de contact
Aider à la création des comptes AMELI et de messagerie
Aider à la rédaction des attestations sur l'honneur

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.

Demandes traitées par tous les PIMMS (Complémentaire santé, mutuelle)

Informar, expliquer le système des mutuelles, orienter vers les services compétents
Informar sur l'existence de l'action sociale de certaines mutuelles
Aider à adhérer/résilier une mutuelle sur un questionnaire papier (pour passage à la CMU-C)

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



SOCIAL

CAF

CNAV/CARSAT

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SERVICES SOCIAUX



CAF

Demandes traitées par tous les PIMMS

Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau
Aider à la compréhension des informations pour répondre aux demandes de la CAF et informer des modalités de contact avec la CAF
Aider aux demandes de prestations
Aider à remplir les questionnaires de contrôle des ressources
Aider à la réalisation de téléprocédures notamment les prises de RDV
Aider aux déclarations des ressources (annuelles et trimestrielles)
Aider à la création d'un compte de messagerie et de son espace personnel
Aider à l'actualisation de données personnelles sur le compte CAF

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



CNAV – CARSAT

Demandes traitées par tous les PIMMS

Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau
Aider à la compréhension des informations pour répondre aux demandes de la CNAV et informer des modalités de contact avec la CNAV-CARSAT
Aider à la création d'un compte de messagerie et de son espace personnel

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



Retraite complémentaire

Demandes traitées par tous les PIMMS

Aider à faire des demandes d'attestations
Aider à la compréhension des informations reçues ou orienter vers les services compétents
Informer sur l'existence d'une action sociale des groupes de protection sociale (retraite complémentaire)
Aider à la création de son espace personnel

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



Services sociaux

Demandes traitées par tous les PIMMS

Aider au remplissage de formulaires de demandes de prestations
Aider à faire la première demande de RSA
Informier et orienter vers les services compétents
Aider à la compréhension des informations reçues
Aider à la rédaction des attestations sur l'honneur ou orienter sur un écrivain public
Aider à la prise de RDV avec une assistante sociale, structure sociale etc ... (orientation accompagnée)

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Faire des visites à domicile → Services sociaux / CLIC *
--

* Car empiétant sur les missions des services sociaux



**COURRIER
TÉLÉPHONIE
BANQUE POSTALE**



Courrier – Téléphonie

Demandes traitées par tous les PIMMS (Courrier)

Aider au remplissage des enveloppes et formulaires de La Poste : recommandé, recommandé avec accusé de réception, mandat, colis
Informers sur les tarifs
Aider à la création d'une adresse mail laposte.net

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.

Demandes traitées par tous les PIMMS (Téléphonie)

Délivrer de l'information de premier niveau
Expliquer les courriers reçus et orienter vers les boutiques de téléphonie
Orienter vers les services de téléphonie et d'Internet solidaire (Emmaüs Connect...)

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



Banque Postale

Demandes traitées par tous les PIMMS

Aider au remplissage des formulaires
Orienter, en cas de difficultés financières, vers la plateforme l'Appui

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Ouvrir un compte bancaire pour un usager → Organismes bancaires *
Accompagner un usager en cas de litiges avec les organismes bancaires ou de crédit → PAD, CIMADE, MJD **

* Car engageant la responsabilité du PIMMS

** Car nécessitant une expertise technique et juridique



**ÉNERGIE
EAU**



Énergie – Eau

Demandes traitées par tous les PIMMS

Délivrer de l'information sur le chèque énergie
Informar sur les aides sociales disponibles (FSL...) et orienter vers les services sociaux
Faire des médiations auprès des services clients des partenaires
Sensibiliser sur la maîtrise de l'énergie
Aider à la compréhension des factures

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.



TRANSPORT



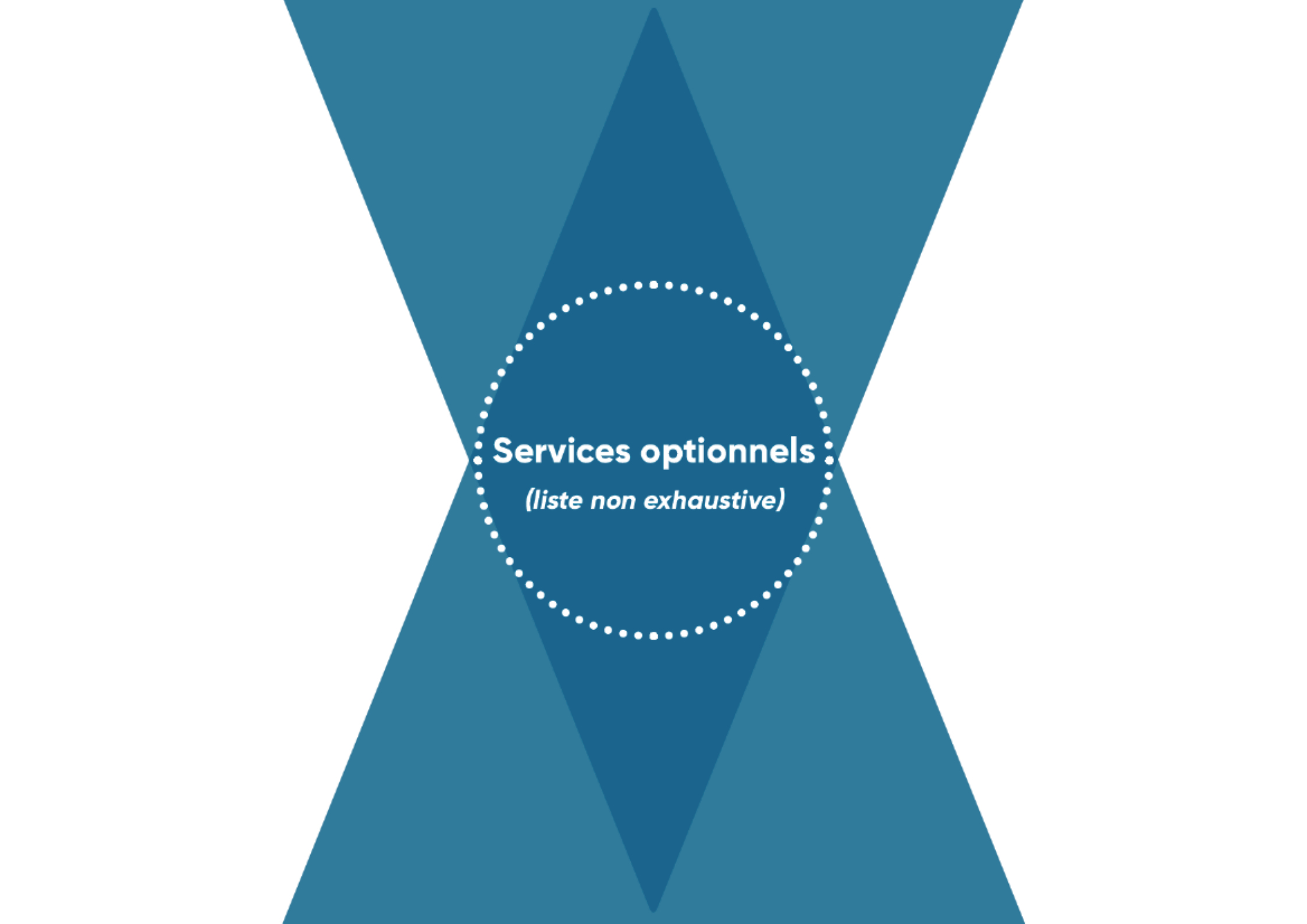
Transport

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informar sur les démarches relatives à l'obtention de la carte transport, la carte famille nombreuse, la carte solidarité transport, les billets de congés annuels
Orienter vers la gare
Informar sur les services de transport proposés pour les personnes handicapées (dossier d'accessibilité, dossier d'inscription...)
Délivrer une information sur les parcours de transport en commun (plan, horaires...) et les déplacements en général
Aider à préparer un itinéraire (conseil et impression)

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.

The background features a large, stylized 'X' shape formed by four overlapping triangles in shades of blue. In the center of this 'X' is a circle composed of small white dots.

Services optionnels

(liste non exhaustive)



ADMINISTRATION
MAIRIE
PRÉFECTURE
AUTRES



Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à remplir des dossiers de recensement	X	
Aider à remplir les formulaires de demande de carte nationale d'identité, de passeport et collecte des pièces justificatives (pré-demande en ligne)	X	
Aider à la prise de rdv auprès de services compétents	X	
Aider à la rédaction d'un courrier signalant l'insalubrité d'un logement	X	



Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Informier et accompagner à la complétude des dossiers de naturalisation	X	
Aider à la rédaction des formulaires d'échange d'un permis de conduire étranger, pour un permis de conduire français	X	
Aider à la rédaction des demandes de titre de circulation pour mineurs étrangers (DCEM), titre d'identité républicain (TIR)	X	
Aider à remplir les formulaires de demande de titre de voyages	X	
Aider à remplir les formulaires de demandes de titres de séjour	X	
Aider à remplir les formulaires OFII/OFPRA		X
Accompagner les usagers sur le site ANTS	X	
Aider à la prise de RDV pour les commissions médicales de récupération du permis de conduire dans le cadre d'une suspension de permis	X	
Informier un usager dans ses démarches pour demander une carte de séjour pour raisons de santé, orienter vers la CIMADE, médecin traitant, espace santé droit COMEDE...		X
Orienter vers des structures pour test de connaissance du français TCF	X	
Expliquer les courriers reçus	X	
Aider à la prise de RV pour les premières demandes/renouvellements de carte de séjour, en ligne	X	



Autres

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à rédiger des courriers spécialisés		X
Aider à la déclaration de compte auto-entrepreneur		X
Aider à la rédaction des recours amiables	X	
Aider aux démarches de demandes de chèques CESU		X
Délivrer les renseignements relatifs au permis de conduire, aide aux financements (Auto École Sociale, Pôle Emploi etc) et orientation	X	
Aider à la demande en ligne de transport scolaire	X	
Aider à la prise de rendez-vous aux Ambassades, Consulats (en ligne ou par téléphone)	X	
Informier et orienter un usager dans sa demande d'actes d'Etat civil étrangers (Ambassades, consulats, DALI, OFII, OFPRA....)		X
Informier et orienter un usager dans la complétude d'un dossier d'adoption		X



EMPLOI/FORMATION
PÔLE EMPLOI
FORMATION



Emploi – Formation

Demandes optionnelles (Pôle Emploi)

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la création d'un compte personnel	X	
Accompagner à l'inscription en ligne		X
Aider à la réalisation des simulations de droits	X	
Aider à rédiger les CV et les lettres de motivation		X
Aider à la recherche d'un emploi, à candidater		X
Accompagner à rédiger un courrier de contestation de radiation		X
Accompagner à remplir le questionnaire de contrôle de recherche d'emploi	X	
Aider à la rédaction des formulaires de demande ASS (allocation de solidarité spécifique)	X	
Orienter sur les structures d'accompagnement pour la rédaction de CV, lettres de motivation	X	
Orienter sur les structures d'accompagnement pour la recherche d'emploi	X	
Expliquer, renseigner et aider à la rédaction des réponses aux informations adressées à l'usager et des éléments sollicités	X	
Aider à justifier une absence à la convocation d'un entretien		X

Demandes optionnelles (Formation)

	FAIT	NE FAIT PAS
Renseigner sur les différents dispositifs de formation		X
Aider à remplir les dossiers de demande de formation	X	
Orienter vers les services compétents en matière de formation	X	
Dossier de création d'entreprise		X



**IMPÔTS
FINANCES**



Impôts – Finances

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à remplir les dossiers de surendettement		X
Aider à la mise en relation par téléphone avec les assurances, services de recouvrement, huissiers, organismes de crédit	X	
Aider à remplir ou modifier les déclarations d'impôts	X	
Aider à payer en ligne		X
Apporter des conseils à la gestion de budget		X
Traiter les PV, (amendes sauf SNCF)	X	
Orienter vers les services compétents dans le cadre de litiges de consommation	X	
Aider au diagnostic des problèmes d'impayés, de dettes	X	



**LOGEMENT
HÉBERGEMENT**



Logement

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la candidature sur le site d'un bailleur social		X
Aider à la rédaction des dossiers du Droit au Logement Opposable : DALO		X
Aider à remplir les enquêtes sur le supplément de loyer de solidarité (SLS) et l'occupation du parc social (OPS)	X	
Réaliser des médiations avec les bailleurs (négociations d'échelonnement de paiement)	X	
Aider à la rédaction de courriers de réclamation et de contestation	X	
Aider à la prise de RDV d'un locataire en cas de litiges avec le bailleur (mise en relation, recréation du lien...) ou orienter vers les conseillers sociaux des bailleurs	X	
Aider à rechercher un logement		X
Aider à faire des domiciliations		X



Hébergement

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la rédaction des dossiers d'hébergement		X
Aider à rédiger des attestations d'hébergement (en présence de l'hébergeur et de l'hébergé) ou orienter sur un écrivain public	X	
Aider à remplir les candidatures vers les foyers de jeunes travailleurs (type AJT), ADOMA	X	
Appeler le 115, pour les personnes en incapacité de le faire		X
Aider à rédiger des dossiers du Droit à l'Hébergement Opposable DAHO		X



SANTÉ
CPAM
MSA
COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
MUTUELLE



Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à faire les demandes d'immatriculation et les rattachements au régime général de l'assurance maladie	X	
Aider à la rédaction des dossiers CMU	X	
Aider à réaliser les déclarations de changement de situation	X	
Aider à la mise en relation avec le correspondant CPAM / MSA en cas de situation complexe ou urgente	X	
Vérifier la complétude des dossiers	X	
Aider à la réalisation de télé-procédures	X	
Aider à la rédaction du formulaire de demande d'aide médicale d'Etat (AME)	X	
Faire des médiations téléphoniques avec la CPAM / MSA	X	
Aider à remplir des dossiers de demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)		X



Complémentaire santé – Mutuelle

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Identifier et accompagner les adhérents de la mutuelle Malakoff Médéric sur l'action sociale	X	
Expliquer, renseigner sur le système des permanences d'accès aux soins de santé (PASS) des hôpitaux pour l'accès aux soins	X	
Faire des médiations avec les organismes de mutuelle	X	
Aider à adhérer/résilier une mutuelle en ligne		X



SOCIAL
CAF
CNAV-CARSAT
RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
SERVICES SOCIAUX



CAF

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Vérifier la complétude des dossiers	X	
Aider à la constitution des dossiers	X	
Aider à la mise en relation avec le correspondant CAF, en cas de situation complexe ou urgente	X	
Aider à faire un recours amiable (non contentieux) ex : remboursement du trop perçu	X	
Accompagner pour les demandes d'APL et des bons vacances enfants	X	
Aider à faire des demandes d'aides financières, de prêts CAF	X	
Aider aux déclarations des ressources (annuelles et trimestrielles)	X	
Aider à la rédaction des questionnaires de contrôle des ressources	X	



Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la prise de rendez-vous physique ou téléphonique avec un conseiller	X	
Accompagner dans les demandes d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) ou aides financières		X
Accompagner les demandeurs à l'utilisation de leur espace personnel		X
Prendre contact pour les situations particulières, avec l'agence CNAV CARSAT jumelée avec le site	X	
Aider au téléchargement d'une attestation de paiement	X	
Aider à remplir des dossiers de première demande de retraite personnelle (CNAV CARSAT)		X
Aider à la création d'un compte de messagerie	X	



Retraite complémentaire

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Accompagner aux démarches dans les demandes de pension et retraite de réversion		X
Faire des médiations avec les caisses de retraites complémentaires	X	
Accompagner aux démarches dans les demandes d'aide d'urgence		X
Identifier et accompagner les adhérents Malakoff Médéric sur l'action sociale de leur Retraite complémentaire	X	
Aider à remplir des dossiers de première demande de retraite personnelle (retraite complémentaire)		X



Services sociaux

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider la rédaction de dossiers de MDPH	X	
Aider à la déclaration mensuelle des assistantes maternelles sur Pajemploi		X
Aider à la création de l'espace personnel sur Pajemploi		X



**COURRIER
TÉLÉPHONIE
BANQUE POSTALE**



Courrier

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Relais poste urbain	X	
APC		X
Relais colis	X	
Accompagnement sur les automates	X	
Vente de timbres et enveloppes pré-timbrées	X	



Téléphonie

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la mise en relation en cas de litiges avec les opérateurs de téléphonie (résiliation, adhésion)	X	
Orienter vers des acteurs pouvant accompagner les usagers en cas de litiges avec les opérateurs téléphoniques ou fournisseurs d'accès à internet comme le PAD, Emmaüs Connect, les associations de défense des consommateurs...	X	
Explications de factures, forfaits en cas de litiges	X	
Appel pour comprendre facture, activer ligne, demande abonnement		X
Aider au retour des box		X
Aider à rédiger des courriers de réclamation	X	
Orienter vers Emmaüs Connect pour la téléphonie et l'Internet solidaire	X	



Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Aider à la compréhension et à l'utilisation des automates	X	
Aider à la compréhension des documents bancaires (relevés de compte...)	X	
Aider à l'utilisation du compte en ligne (imprimer RIB...)	X	
Aider à effectuer une transaction avec la carte bancaire		X
Appeler le centre financier		X
Informar sur les services bancaires de la Poste et la procédure d'ouverture de compte		X
Aider à la création d'un compte nickel		X
Expliquer à un usager comment ouvrir un compte bancaire		X
Expliquer à un usager comment faire opposition et l'accompagner dans la démarche	X	
Aider au remplissage du formulaire de réclamation ou à la rédaction de courriers (opposition, litiges...)		X



**ÉNERGIE
EAU**



Énergie – Eau

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Accompagner la création, l'utilisation du compte en ligne, informer sur l'espace client	X	
Mettre en place des échéanciers de paiement avec EDF et ENGIE pour régler les factures d'énergie	X	
Faire des médiations auprès des services clients des différents fournisseurs d'énergie	X	
Aider à la mise en place de la mensualisation	X	
Aider à l'ouverture, à l'utilisation d'un compte auprès d'un fournisseur d'énergie et à la résiliation de contrats d'énergie	X	
Aider à régler les litiges avec les fournisseurs d'énergie non partenaires	X	
Ateliers collectifs sur les éco-gestes	X	



TRANSPORT



Transport

Demandes optionnelles

	FAIT	NE FAIT PAS
Accompagner administrativement aux démarches sur les services de transport proposés pour les personnes handicapées (dossier d'accessibilité, dossier d'inscription...)		×
Réaliser des recours / médiations concernant les amendes de transport SNCF/Keolis		×
Informer sur les tarifs, horaires, prix sur Oui.sncf/Keolis	×	
Aider à l'achat de billets avions, bus, bateaux		×
Mise en place de service de recharge des abonnements	×	
Vente de tickets et abonnement	×	



PIMMS
CENTRE D'INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES
ISERE

- PIMMS DE L'ISERE : 3 sites
- 97 galerie de l'Arlequin
38100 GRENOBLE
 - 12 avenue Charles de Gaulle
38800 PONT DE CLAIX
 - 8 place Jean Jaurès
38090 VILLEFONTAINE