pimms médiation NÎMES

France services
Liberté
Égalité
Fraternité

CATALOGUE DE SERVICES PIMMS

SOMMAIRE

PARTIE 1

Socle commun de services

Le Pimms Médiation Nîmes est engagé dans le respect de la norme NF 60-600 de la médiation sociale.

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

Socle commun de services Maison France Services

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

PARTIE 2

Services optionnels délivrés par le Pimms Médiation Nîmes
(liste non exhaustive)

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

PARTIE 3

ADMINISTRATION

MAIRIE
PRÉFECTURE
AUTRES

Mairie

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informer, 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, ALAE, crèche et aux activités sportives de la ville
Aider à la rédaction d'un courrier signalant l'insalubrité d'un logement

Demandes optionnelles (Mairie)

Aider à remplir des dossiers de recensement
Aider à remplir les formulaires de demande de carte nationale d'identité, de passeport et collecte des pièces justificatives (pré-demande en ligne)

Demandes traitées par les Maisons France Services

Absence de services

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, MJD, Police Municipale ?...) **

* 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

Informer, 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 optionnelles (Préfecture)

Informer et accompagner à la complétude des dossiers de naturalisation
Aider à la rédaction des formulaires d'échange d'un permis de conduire étranger, pour un permis de conduire français
Demande de document de circulation pour enfant mineur (DCEM) (En ligne)
Aider à remplir les formulaires de demande de titre de voyages
Aider à remplir les formulaires de demandes de titres de séjour
Aider aux démarches en ligne OFII et aider à remplir les formulaires OFII
Aider à la prise de RDV pour les commissions médicales de récupération du permis de conduire dans le cadre d'une suspension de permis
Informer 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…
Orienter vers des structures pour test de connaissance du français TCF (AMS grand sud, Greta, Ceregard,…)
Aider à remplir les documents d'autorisation à quitter le territoire pour enfants mineurs

Demandes traitées par les Maisons France Services

Accompagner les usagers sur le site ANTS

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Complétude dossier demandeur d'asile → CADA
Recours OQTF ou demande de titre de séjour après OQTF →MJD, Avocats, CDAS*

Autres

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informer, 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 (courriers simples hors recours gracieux et contentieux), 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 optionnelles

Aider à la rédaction des recours amiables et gracieux
Délivrer les renseignements relatifs au permis de conduire, aide aux financements (Auto École Sociale, Pôle Emploi etc.) et orientation
Aider à la demande en ligne de transport scolaire
Aider à la prise de rendez-vous aux Ambassades, Consulats (en ligne ou par téléphone)
Informer, accompagner et orienter un usager dans sa demande d'actes d'Etat civil étrangers (Ambassades, consulats, Service Public, OFII, OFPRA…)

Demandes traitées par les Maisons France Services

Absence de services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Déposer un recours juridique pour un usager (→ CDAS, MJD, permanences d'avocats…) *
Déposer un recours pour un usager devant le tribunal administratif (→ CDAS, MJD, permanences d'avocats…) *
Aider à la constitution des dossiers pour les Prud'hommes (→CDAS, MJD, DREETS : permanences inspection du travail, permanences d'avocats…) *
Traduire des documents (→ consulats, ambassades pour obtention de liste de traducteurs assermentés, cour d'appel de Nîmes) **

* 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 ARE
Aider à la rédaction de demande d'échelonnement des remboursements des trop perçus/demande de remise gracieuse Sur l'EDEN si personne autonome sinon rdv PAM
Aider à la navigation sur le site de Pôle Emploi (recherche d'informations)
Aider à trouver les informations relatives au dossier personnel de l'usager (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'usager et des éléments sollicités Sur l'EDEN si personne autonome sinon rdv PAM
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 optionnelles (Pôle Emploi)

Aider à la création d'un compte personnel
Accompagner à l'inscription en ligne
Aider à la réalisation des simulations de droits

Aider à rédiger les CV et les lettres de motivation
Aider à la recherche d'un emploi, à candidater
Accompagner à rédiger un courrier de contestation de radiation Sur l'EDEN si personne autonome sinon rdv PAM
Accompagner à remplir le questionnaire de contrôle de recherche d'emploi Sur l'EDEN si personne autonome sinon rdv PAM
Co-organiser des sessions de recrutement / métiers et ateliers / Accompagnement Individualisé Vers l'Emploi / Médiation emploi jeunes
Permanences de la MLJ
Aider à la préparation d'un entretien d'embauche Sur rdv avec médiateur emploi ou CIP

Demandes traitées par les Maisons France Services

Aider à la demande d'un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3)
Orientation PIJ, Service Jeunesse de la Ville de Nîmes, RIM, Point Accueil Ecoute jeunes, Maison des Adolescents…

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Information de premier niveau sur la création d'entreprises et les démarches pour les travailleurs indépendants (démarches URSSAF, Droit du travail…) → Chambres consulaires / DEETS, Maison Région, AIRDIE, BGE, ADIE, CMA, CCI, Pôle Emploi, MLJ
Lettre rupture conventionnelle / démission → DEETS, Point Justice

Formation

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informer et orienter vers les services compétents Pôle emploi, Mission locale, etc… qui pourront renseigner l'usager sur les différents dispositifs de formation

Demandes optionnelles (Formation)

Renseigner sur les différents dispositifs de formation
Aider à remplir les dossiers de demande de formation + création CPF
Accompagnement physique d'un jeune au centre de formation

Demandes traitées par les Maisons France Services

Absence de services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Aide à la complétude de Parcoursup →CIO

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, dettes hors surendettement vers la Plateforme L'Appui (pour les clients de la Banque Postale), Crésus…))
Informer 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 optionnelles

Aider à remplir les dossiers de surendettement - Information et accompagnement budgétaire dans le cadre de l'accompagnement Point conseil budget (PCB)
Aider à mettre en relation par téléphone avec les assurances, services de recouvrement, huissiers, organismes de crédit
Explication et complétude sur des éléments simples de la déclaration (coordonnées, état civil, changement de situation…)
Aider à payer en ligne
Traiter les Procès-Verbaux et factures: contestation et paiement en ligne (recours par écrit)
Orienter vers les services compétents dans le cadre de litiges de consommation
Aider au diagnostic des problèmes d'impayés, de dettes
Aider à l'obtention du Quitus fiscal en ligne

Demandes traitées par les Maisons France Services

Information et orientation vers les acteurs de proximité en particulier les départements et CCAS
Permanences des impôts

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Déclaration impôts des entreprises + cadastres services fiscaux + personnes ayant travaillé à l'étranger/ Surendettement des personnes aux RSA – orientation Léo Lagrange AS Département, UDAF (personnes sous tutelle, curatelle)

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
Informer sur la procédure d'attribution des logements sociaux
Informer , expliquer les démarches en ligne (paiement du loyer, téléchargement de quittances, etc…)
Informer, orienter vers les services compétents
Aider à la demande de logement en ligne

Demandes optionnelles (Logement)

Aider à la candidature sur le site Demande de logement social+ site Action Logement (Al'In)
Aider à la rédaction des dossiers du Droit au Logement Opposable : DALO
Aider à remplir les enquêtes sur le supplément de loyer de solidarité (SLS)et l'occupation du parc social (OPS)
Réaliser des médiations avec les bailleurs (négociations d'échelonnement de paiement)
Aider à la rédaction de courriers de réclamation et de contestation
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
Aider à la détection des publics cibles pour le diagnostic de précarité énergétique et orientation

Demandes traitées par les Maisons France Services

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)

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

Demandes optionnelles (Hébergement)

Aider à rédiger des attestations d'hébergement (en présence de l'hébergeur et de l'hébergé) ou orienter sur un écrivain public
Appeler le 115, pour les personnes en incapacité de le faire

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
Informer, 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
Aider à la rédaction des attestations sur l'honneur

Demandes optionnelles (CPAM/MSA)

Aider à faire les demandes d'immatriculation et les rattachements au régime général de l'assurance maladie
Aider à la rédaction des dossiers CSS
Aider à réaliser les déclarations de changement de situation
Aider à la mise en relation avec le correspondant CPAM / MSA en cas de situation complexe ou urgente
Vérifier la complétude des dossiers
Aider à la réalisation de télé-procédures
Aider à la rédaction du formulaire de demande d'aide médicale d'Etat (AME)
Faire des médiations téléphoniques avec la CPAM / MSA
Aider à la complétude de l'Espace Santé
Saisir la plateforme de renoncement aux soins (Mission d'accompagnement santé)
Informer et orienter vers les bilans santé

Demandes traitées par les Maisons France Services

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)

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

Demandes optionnelles (Complémentaire santé, mutuelle)

Identifier et accompagner les adhérents de la mutuelle Malakoff Humanis sur l'action sociale
Faire des médiations avec les organismes de mutuelle
Aider à adhérer/résilier une mutuelle en ligne

Demandes traitées par les Maisons France Services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Questionnaires médicaux (par exemple : pré-opératoire, anesthésiste…) →CODES, Val santé Informations personnelles liées à la santé de l'Espace Santé

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 de l'espace personnel
Aider à l'actualisation de données personnelles sur le compte CAF

Demandes optionnelles (CAF)

Aider à la constitution des dossiers / Vérifier la complétude des dossiers
Aider à faire un recours amiable (non contentieux) ex : remboursement du trop-perçu)
Aider à la mise en relation avec le correspondant CAF, en cas de situation complexe ou urgente
Réaliser un entretien tripartite en visio avec la CAF en cas de situations urgentes (suspension de droits, blocage dossier…)
Accompagner pour les demandes d'APL et informer sur les bons vacances enfants
En cas de changement de situation familiale le nécessitant (divorce, décès, naissance…) orientation vers les assistantes sociales de la CAF
Aider dans la procédure de recouvrement de la pension alimentaire (DARPA)

Demandes traitées par les Maisons France Services

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 espace personnel

Demandes optionnelles (CNAV/CARSAT)

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

Demandes traitées par les Maisons France Services

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'attestation
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 optionnelles (Retraite complémentaire)

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

Demandes traitées par les Maisons France Services

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
Informer 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 optionnelles (Services sociaux)

Aider la rédaction de dossiers de MDPH

Demandes traitées par les Maisons France Services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Faire des visites à domicile → Services sociaux *
Aide à la complétude d'aides financières
Partie Projet de vie des dossiers MDPH (orientation assistante sociale, Val Santé…)

* 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, imprimé de virement, colis
Informer sur les tarifs et l'offre de service
Aider à la création d'une adresse mail laposte.net

Demandes optionnelles (Courrier)

Accompagner à l'utilisation des automates et médiation lors des permanences en bureaux de Poste (Pissevin, Valdegour, Mas de Mingue, Capitelles, Gambetta)

Demandes traitées par les Maisons France Services

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, tarif social…)

Demandes optionnelles (Téléphonie)

Aider à la résiliation d'un abonnement téléphonique
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…)

Demandes traitées par les Maisons France Services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Recherche de tarifs préférentiels, offres d'abonnements téléphoniques et Internet sauf pour usagers suivis dans le cadre de PCB

Banque Postale

Demandes traitées par tous les PIMMS

Aider au remplissage des formulaires
Orienter, en cas de difficultés financières, vers la plateforme « l'Appui » (service d'accompagnement budgétaire et bancaire de La Banque Postale)

Demandes optionnelles

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

Demandes traitées par les Maisons France Services

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 → CDAS, Défenseur des droits, 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
Informer 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 optionnelles

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

Demandes traitées par les Maisons France Services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Absence de demandes potentiellement litigieuses relevées dans le réseau.

TRANSPORT

Transport

Demandes traitées par tous les PIMMS

Informer 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
Informer 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 optionnelles

Accompagner administrativement aux démarches sur les services de transport proposés pour les personnes handicapées (dossier d'accessibilité, dossier d'inscription…)

Demandes traitées par les Maisons France Services

Demandes à ne pas traiter = Orienter vers

Aider à la réservation de billets d'avion (recherches, impression…)

pimms médiation NÎMES

663 rue Néper
Espace Diderot
30900 Nîmes
04 66 62 02 57
nimes@pimms.org
www.pimms-nimes.org