



ANNEXE 1

FICHE ACTION 1 – Accompagnement à tous types de démarches administratives

Domaine : Médiation Sociale

La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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 à régler un conflit qui les oppose (Norme Afnor X60-600).

Les registres d'intervention couvrant la médiation sociale mis en œuvre dans cette mission sont :

- **Assurer une présence active de proximité**
Permanences dans un quartier prioritaire de la ville
- **Prévenir et gérer les conflits**
Proposer des solutions pour aider à résoudre les situations conflictuelles
- **Informier sensibiliser former**
Informier les usagers sur leurs droits
- **Veille sociale territoriale**
Bilan d'activité avec les services sociaux de la ville de Dijon
- **Mettre en relation avec un partenaire**
Au-delà du premier accueil, orientation vers les partenaires
- **Lever les incompréhensions**
Expliquer les procédures administratives aux usagers et les rendre autonomes dans leurs démarches
- **Faciliter l'échange entre habitants et institutions**
En accompagnant dans la résolution de situations de blocage, l'association participe à faciliter l'échange entre les habitants et les institutions
- **Favoriser les facteurs de lien social**
En accompagnant dans la résolution de situations de blocage, l'association favorise le bien vivre ensemble dans le quartier

Nom de l'action : Accompagnement à tous types de démarches administratives

Objectifs de l'action :

- ✓ Rapprocher les citoyens des services publics ou de délégations de services publics

- essentiels
- ✓ Favoriser l'accès aux droits

Moyens de l'action :

Moyens humains :

1 médiatrice Pimms Médiation par ½ journée d'intervention

Moyens matériels et logistiques :

- . Plateforme de prise de RDV Pimms Médiation ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h30
- . Espace fermé pour assurer la confidentialité des échanges dans un lieu sécurisé avec personnel d'accueil dépendant de la mairie
- . Bureau avec un rangement fermant à clé pour rangement des effets personnels de la médiatrice pendant la médiation
- . Ordinateur avec accès internet et imprimante fournis par la ville

Moyens financiers (autres aides publiques ou privées) :

Ville de Dijon

Déroulement de l'action (dates, périodicité, lieux ...) :

Nom de l'action : Accompagnement à tous types de démarches administratives

Description de l'action :

- ✓ Prise de RDV sur plateforme téléphonique permettant de cibler le besoin et d'indiquer à la personne les documents à produire pour accomplir la démarche demandée
- ✓ Accueil inconditionnel de toute personne majeure agissant en son nom, ayant un besoin d'accompagnement défini et ponctuel dans les démarches administratives de la vie quotidienne de premier niveau
- ✓ Premier accueil et accompagnement dans les démarches
- ✓ Au-delà du premier accueil, orientation vers les services concernés
- ✓ Rédaction de courriers
- ✓ Complétude de dossiers
- ✓ Accès aux droits
- ✓ Ecrivain public
- ✓

Dates ou périodes de l'action :

- 2 Demi-journées par semaine prévues les lundis matin et jeudis après-midi
 - Les demi-journées d'intervention ne pourront pas être modifiées sauf d'un commun accord entre les deux parties et dans un délai de prévenance de 3 mois.

Lieu(x) de déroulement de l'action :

Espace André Gervais / Maison de la Tranquillité locale, boulevard Gaston Bachelard (quartier Fontaine d'Ouche)

- Le lieu d'intervention pourra évoluer d'un commun accord entre les deux parties, dans un délai de prévenance d'un mois et avec l'assurance de la mise à disposition, par la Ville, des besoins matériels nécessaires.

Publics visés (tranches d'âges, sexes, origines géographiques...) :

Tous les publics majeurs

Tarifs pratiqués :

Service gratuit pour les habitants

Partenaires :

Ville de Dijon

Critères d'évaluation :

Engagement de mise à disposition de 480 créneaux d'accompagnement sur RDV

- . Nombre de personnes ayant pris un RDV
- . Nombre de personnes qui se sont présentées
- . Tranche d'âge des personnes accompagnées
- . Quartier d'origine des personnes accompagnées
- . Motifs des accompagnements
- . Types de démarches administratives accompagnées

Budget prévisionnel annuel de l'action : 11 000 € pour 2026

Participation financière de la Ville : 11 000 € pour 2026