

ASSOCIATION

« MÉDIANCE 66 »

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012

Assemblée Générale du 28/03/2013

Repères

Les temps forts

Pôle « Vie quotidienne »

Pôle « Médiation dans les transports urbains »

Pôle « Accompagnement et prévention budgétaire »

Pôle « Lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique »

LE MOT DU PRÉSIDENT

Deux années se sont écoulées depuis mon élection à la Présidence de Médiance 66.

A la lecture de ce rapport d'activité 2012 je mesure le chemin parcouru malgré toutes les difficultés rencontrées.

Je tiens tout d'abord à vous dire ma fierté de Présider notre association, qui s'appuie sur une équipe d'administrateurs motivés et de salariés compétents et innovants qui ont permis des avancées significatives :

Un nouveau siège social bien positionné qui nous permet de répondre aux demandes des habitants de l'agglomération de Perpignan et du département.

Un bilan financier beaucoup plus équilibré que ces dernières années, grâce à une gestion saine et des partenariats plus nombreux et diversifiés. J'attire votre attention sur ce point pour souligner l'importance des actions qui nous ont donné la possibilité de recruter de nouveaux médiateurs et de prolonger leur contrat. Nous disposons ainsi d'une équipe de médiateurs nous permettant de répondre à vos sollicitations.

Sur le PSP de Vernet Salanque nos médiateurs ont reçus de nombreuses familles, dans un contexte d'incivilités récurrentes. Le récent rapport du Contrat Urbain de Cohésion Social note l'appauvrissement grandissant des habitants. Il est primordial qu'en 2013 nous réunissions nos forces de manière encore plus étroites qu'en 2012 afin de rechercher ensemble comment et où Médiance 66 doit rester présente sur le nord de la ville de Perpignan, sans pour autant mettre en danger la sécurité de ses salariés et des biens de l'association.

Pour terminer et revenir sur l'année écoulée il est à noter la place reconnue qu'occupe Médiance 66 sur le territoire dans les domaines d'accompagnement des habitants sur les problématiques liées à la prévention et à la précarité énergétique et hydrique.

En cette période où la transition énergétique est inscrite comme prioritaire à tous les niveaux institutionnels et ce dans un contexte économique difficile, gageons que nous saurons offrir à nos partenaires institutionnels, collectivités et entreprises des actions au service des usagers.

Je vous invite à présenter des candidats au conseil d'administration qui sera élu à cette assemblée générale et qui élira notre bureau où je souhaite voir intégrer de nouveaux membres.

Je remercie tous nos partenaires pour leur soutien qu'ils sachent pouvoir compter sur ma volonté de poursuivre notre développement.

Philippe Jaouen

2012

2 Points Services aux Particuliers

7 permanences en milieu rural

12 administrateurs

12 salariés (5.15 ETP soit 9 379 heures) 2 Services Civiques Volontaires

+ de 5 000 personnes reçues

(hors action « prévention dans les transports urbains ; + de 20 000 voyageurs rencontrés)

11 514 entretiens réalisés et 14 069 demandes traitées

20 partenaires privés/publics

68 communes concernées

13 projets 19 actions

Un département sinistré par la précarité

¹ Sur les 454 737 habitants que compte le département des Pyrénées-Orientales, 1 habitant sur 5 est allocataire et perçoit au moins une prestation de la CAF. Au total, + de 207 000 personnes sont couvertes par les aides de la CAF, soit 46% de la population du département. 1 allocataire sur 3 réside à Perpignan.

Près de 24 000 allocataires perçoivent le Revenu de Solidarité Active (RSA) soit plus d'1 allocataire sur 2.

L'INSEE indique que le taux de chômage atteint le dernier trimestre 2012 14.8%² dans notre département (13.4% le 4^{ème} trimestre 2011, soit une augmentation d'1.6 % sur 12 mois.

³ En 2012, les dossiers de surendettement déposés dans les Pyrénées- Orientales sont en baisse de 4 % par rapport à 2011 (la loi Lagarde, réformant le crédit à la consommation pour lutter contre le surendettement, y est pour beaucoup). Les crédits à la consommation sont la raison principale du surendettement des ménages des P.-O. : "Les dettes à la consommation sont présentes dans 92 % des dossiers. Les dettes immobilières concernent 11 % des dossiers, ce qui veut dire que certains dossiers cumulent ces deux aspects". À souligner que les retraités sont également de plus en plus touchés.

2 ADRESSES

P. S. P. SUD (SIÈGE SOCIAL) - 1 BIS RUE D'ÏÉNA 66 000 PERPIGNAN – 04.68.86.44.17

P. S. P. Nord - 16 rue Claudio Monteverdi, HLM V. Salanque 66 000 Perpignan - 04.68.34.93.53

contact@mediance66.com

direction@mediance66.com

president@mediance66.com

site internet : mediance66.com

¹ Source CAF des P.O., chiffres au 31/12/2012

² Taux de chômage = Chômeurs/Population active ×100

³ Interview (presse locale, l'Indépendant) de Nathalie Bruel, directrice de la Banque de France à Perpignan.

AGIR

ACCOMPAGNER

1. Pôle Vie Quotidienne

Aider à la rédaction des courriers, à la compréhension et à la constitution des dossiers administratifs. Accompagner dans un litige lié à l'administratif, au financier, au juridique. Trouver une solution pour améliorer une situation et orienter vers les services compétents.

2. Pôle Médiation dans les transports urbains

Faciliter la circulation en toute sécurité des usagers,
Assurer une continuité du service dans tous les quartiers,
Éviter l'enclavement et la marginalisation de ces territoires.

PRÉVENIR

3. Pôle accompagnement et prévention budgétaire

Aider, sensibiliser, informer à la gestion et à l'équilibre du budget familial.
Ateliers individuels ou collectifs.

RESPONSABILISER

4. Pôle lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique

Informer sur les droits aux tarifs sociaux : Tarif Première Nécessité et Tarif Spécial Solidarité
Expliquer les factures.
Trouver des solutions adaptées aux règlements (mensualisation, mandat compte...)
Aider lors de difficulté de paiement, pour les démarches de mise en service, de résiliation.
Conseiller pour mieux et moins consommer (protéger l'environnement et réduire ses factures).

INFORMER

LUTTER

LES TEMPS FORTS DE 2012

Janvier : renouvellement ou poursuite des conventions: AG2R La Mondiale, CAF, Conseil Général des Pyrénées-Orientales, CTPM, EDF, ERDF, GDF SUEZ, OPH Perpignan Méditerranée, OPH 66, Préfecture des Pyrénées-Orientales, Les Restos du Cœur 66, Véolia Eau, ville de Perpignan.

2012 ce sont aussi de nouveaux partenaires : C.P.A.M. des Pyrénées-Orientales, Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale, F.S.L., La Poste, GRDF, Communauté d'Agglomération Perpignan Méditerranée, Habitat Jeunes Ligue de l'Enseignement.

Le 1^{er} février : émission de radio portant sur l'action « BBC des HLM Torcatis ».

Mi-février : livraison de la Peugeot 206, remise gracieusement par ERDF.

Le 1^{er} mars : Médiance 66, intervenant « Développement social / développement durable : des défis partagés et des complémentarités à construire » à la demande de l'Institut Régional du Travail Social.

Le 12 mars : accueil de 2 jeunes « Service civique volontaire ».

Le 30 août : transfert du siège social, rue des Carmes (St Jacques) pour la rue d'Iéna (côté gare).

Septembre : l'équipe s'agrandit par le recrutement de 4 nouveaux salariés.

Les 18/19 octobre : accueil et immersion de 2 cadres GDF SUEZ National.

Novembre : signature protocole de bonnes pratiques avec le Conseil Général 66.

Le 7 novembre : participation à la journée « Un regard différent » sur le handicap, organisée par ERDF

Le 16 novembre : présentation de l'action A.S.T.U.S. à Paris, journée nationale Isigaz GDF SUEZ

Le 5 décembre : stand avec ERDF « Budget et logement, t'inquiète je gère » organisée par la Mission Locale Jeunes.

Le 6 décembre : inauguration du nouveau siège social et signatures de conventions.

Le 13 décembre : interview radio sur le Plan Climat Énergie Territorial « Perpignan s'attaque à sa facture énergétique ».

Pôle « Vie quotidienne »

Les demandes liées au domaine « énergies et fluide » font l'objet du pôle « Prévention et lutte contre la précarité énergétique »

FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS DES PERSONNES, SON MAINTIEN OU SON RENOUVELLEMENT: SERVICES PUBLICS ET/OU ENTREPRISES PARTENAIRES

5 missions

- ✓ Les Points Services aux Particuliers
- ✓ Les permanences en milieu rural
- ✓ Les permanences dans les bureaux de La Poste « Arago et du Vernet »
- ✓ Les dossiers retraite
- ✓ Les réunions d'informations collectives

Rappel

Ouverts tous les jours, avec ou sans rendez-vous, les 2 Points Services aux Particuliers traitent les demandes des bénéficiaires liées aux questions de la vie quotidienne (sauf l'emploi).

1679 personnes identifiées

3865 demandes traitées

3277 entretiens

Points Services aux Particuliers

Partenariat : AG2R La Mondiale, CAF, C.P.A.M. et Conseil Général des Pyrénées-Orientales, EDF, ERDF, GDF SUEZ, GRDF, OPH Perpignan Méditerranée, Véolia Eau, ville de Perpignan.

Familles vivant dans les communes du département, en grande difficulté sociale et financière. Majoritairement : ressources minima sociaux, travailleurs pauvres, familles françaises issues ou non de l'immigration et/ou ayant eu un « accident » de la vie (divorce, décès, perte d'emploi ...).

Les 2 points d'accueil traitent les demandes des bénéficiaires liées aux questions de la vie quotidienne : assurances, banques et organismes de crédits, famille, logement, santé, état civil, justice, impôts et taxes, télécommunications.

857 personnes reçues identifiées (dont 601 nouvelles), 2396 entretiens, 2 938 demandes. Ces données sont minimales car nombre d'entre elles ont été perdues sur le dernier trimestre 2012.

D'un point de vue global les types de demandes les plus représentées dans nos PSP reflètent la situation de précarité dans laquelle se trouvent nos usagers.

Elle affecte plusieurs domaines fondamentaux de l'existence que sont (hors énergies) :

- la Santé : 18% des demandes, (demande de CMU, ACS, infos sur mutuelle, MDPH...),
- le logement : 17% (demande de logement social, explication des droits et devoirs, de documents (ex : quittance de loyer, information et orientation si impayés...)).

De cette situation résulte la nécessité pour ces populations de faire appel aux organismes et institutions sociales existantes, le Social représentant 23% des demandes (CAF, MSA, CG66, CLAFI, CCAS, restos du cœur, autres associations caritatives...).

Les familles trouvent en Médiance 66 un lieu « ressource » qui leur permet d'accéder à l'information et de se rassurer quant aux démarches qu'ils doivent entreprendre. Le transfert du siège a permis un accueil plus large en termes de territoire et de profil social.

Permanences rurales aux Restos du Cœur 66

Partenariat : Les Restos du Cœur 66, Conseil Général 66.

2012 au Restos, ce sont 7 permanences, 19 personnes reçues, 30 entretiens et 54 demandes traitées.

Les demandes les plus représentées sont : l'administratif (28), les créances (23).

Les domaines concernés : le social (demandes d'aides, orientations, ...) ; les énergies (délais de paiement, explication de facture.. ; la famille (CAF/MSA) et la santé (accès aux droits).

Comme les années précédentes, ces familles nous ont été orientées par les bénévoles qui ont repéré en amont des problèmes importants.

Sur la commune de Prades, les permanences ont eu lieu à raison d'une tous les 15 jours (jour de distribution) de Janvier à Mars 2012 et pendant l'inter-campagne sur rendez-vous. Pour Maury et Saint Laurent de la Salanque, la C.E.S.F., s'y est rendue uniquement sur rendez- vous.

Permanences La Poste « Arago et Vernet »

Partenariat : Groupe La Poste

La politique Relation Solidaire de la Poste souhaite rendre l'accès à ses services simple et facile pour tous via des permanences tenues dans 2 bureaux (Arago et Le Vernet) pour répondre à :

- L'accès aux notions élémentaires de français et de calcul pour les personnes illettrées ou analphabètes, ...
- Les difficultés d'accès physiques aux bureaux de poste, automates et services à distance,
- L'accès à l'offre nécessitant la présentation d'une pièce d'identité ou une adresse pour les demandeurs d'asile ou sans domicile fixe,
- L'accès à l'offre pour des personnes en perte d'autonomie et notamment âgées.

Du 2 novembre au 21 décembre 2012, il y a eu **31 permanences** (1/2 journée) et + **de 740 personnes écoutées et accompagnées** par les médiateurs formés au préalable par l'entreprise.

Les dossiers retraite

Partenariat : AG2R La Mondiale

De Janvier à Mars 2012 :
78 personnes reçues (dont 66 au PSP Nord),
58 personnes identifiées, 106 entretiens,
128 demandes traitées

À Vernet Salanque les demandes sont plus importantes car la population représente beaucoup d'immigrés vieillissants (personnes accédant à la retraite ou déjà retraitées, femme veuves percevant une pension de réversion)

Difficultés principalement dues à :
la complexité des démarches administratives,
l'augmentation des contrôles,
le manque de maîtrise de la langue française.

N'ayant plus de financement pour l'accompagnement approfondi et individuel depuis le mois de Mars, nous traitons lors, du pré-accueil seulement, les demandes courantes et rapides liées à la retraite (explication de courriers, administratif, contrôle de résidence, ...).

**CONNAÎTRE
SES DEVOIRS**

**ET BÉNÉFICIER
DE SES DROITS**

« Vos droits et devoirs en tant qu'assuré »

Partenariat : CPAM des Pyrénées-Orientales

Plusieurs réunions ont été planifiées et bien que différentes relances et invitations aient été faites, seulement **1 réunion** s'est tenue
4 personnes présentes, durée : 45 mn.

Pas de problème de langue, les personnes ont fait la traduction entre elles spontanément quand cela a été nécessaire.

Les thèmes présentés :

- La carte vitale (mise à jour, pour qui ?, ...)
- Choisir et déclarer son médecin traitant
- La CMU
- La CMUC
- L'Aide à la Complémentaire Santé

Les personnes ne savaient pas que la CMU leur donnait droit aux tarifs sociaux, et ne connaissaient pas l'aide à la complémentaire santé.

Bonne participation et intérêt pour le sujet.

Pôle « Médiation dans les transports urbains »

Rappel : cette action expérimentale a démarré en décembre 2011 en partenariat avec la Préfecture des Pyrénées-Orientales, la compagnie de transports CTPM et l'association Olympique Club de Perpignan.

Objectifs

Faciliter la circulation en toute sécurité des usagers,
Assurer une continuité du service dans tous les quartiers,
Éviter l'enclavement et la marginalisation de ces territoires.

De janvier à mai 2012 les 2 médiateurs sont intervenus sur différentes lignes, ciblées au préalable par la CTPM. Cependant suite à des incidents récurrents, la priorité a dû être donnée au ramassage scolaire des collégiens et lycéens du département. Par demi-journée, les **2 médiateurs ont rencontré ± 120 voyageurs, soit ± 1 200 voyageurs/semaine et 17 lignes ont été concernées par la médiation.**

± 20 000 voyageurs rencontrés

Pôle « Accompagnement et prévention budgétaire »

La précarité de plus en plus étendue et la société de consommation telle qu'elle est représentée aujourd'hui, semblent amener un plus grand nombre de familles à consommer dans l'urgence et sans aucune responsabilité, pour pallier à un manque de reconnaissance de leurs pairs.

Une approche pédagogique et technique doit répondre à cette situation. Informer des conséquences quelques fois irrévocables via une prévention sur les risques liés à la façon de consommer et de gérer un budget.

4 outils de prévention

Mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
Ateliers collectifs (allocataires CAF)
Accompagnements et suivis individuels de familles
Ateliers collectifs dans les lycées du département

214 personnes identifiées

458 entretiens

586 demandes traitées

Mesures d'accompagnement social liées au Logement (ASLL)

Partenariat : Fonds de Solidarité Logement

5 ménages suivis (50 entretiens et 103 demandes traitées) sur le quartier du Nouveau Logis/ Les Pins (OPH PM) pour :

- Faciliter l'**accessibilité au logement** autonome
- Aider au maintien** dans le logement
- Apporter une aide** « au savoir habiter » et un **soutien éducatif** spécifique pour permettre la conduite d'un projet insertion/logement.

Les familles : 4 femmes seules avec enfants (RSA et prestations familiales) et 1 homme, séparé, salarié en CDI.

Principales problématiques : 1 expulsion locative, 1 litige bailleur, 1 défaut d'assurance et dette énergie récurrente, 2 surendettements.

Bien que la CESF ait contribué à **améliorer leur situation**, poursuivre un accompagnement par le biais de telles mesures ne semble pas adapté. Il a été difficile de travailler l'autonomie avec les locataires. Néanmoins, un suivi plus ponctuel reste possible et pourrait être effectué parce qu'il ne nécessite pas d'objectif d'engagement à moyen ou à long terme.

Ateliers collectifs

Partenariat : CAF des Pyrénées-Orientales

2 ateliers animés par la CESF et 1 Jeune Volontaire, en présence de l'assistante sociale de **la CAF au Centre social du Bas Vernet**. 6 participants invités par la CAF.

Informations collectives sur les thèmes du **budget, du logement et des économies d'énergies et fluide**.

Atelier1 : qu'est-ce qu'un budget ?

Identifier les types de ressources et de dépenses, comment gérer un budget (classer les dépenses et les prioriser, les crédits), les différents modes de paiement, la mensualisation.

Atelier 2 : quelles charges liées au logement ? Rechercher un logement (démarches, dépenses), les aides au logement, être locataire (droits et devoirs/ réparations locatives qui fait quoi ?). Comment faire des économies d'énergies et d'eau ?

De nombreux temps d'échanges sur les situations personnelles ont permis d'approfondir certains points.

Suite à ces rencontres, 1 personne s'est présentée à Médiance 66 et a été accompagnée dans ses démarches (tarifs sociaux, assurance voiture, rendez-vous pour entretien chaudière...)

**DE L'INDIVIDUEL
AU COLLECTIF**

Accompagnement et suivi de familles, locataires de l'OPH 66

Partenariat : OPH 66

L'objectif de cette mission est **d'assainir les situations** voire de **recréer un lien** entre l'OPH 66 et le locataire.

Les locataires orientés directement à la CESF par les responsables d'agences ou chargé du contentieux, sont en situation d'impayé de loyer et/ou charges liées au logement (agences de Prades, Céret, St Paul de Fenouillet).

64 familles ont été orientées,
257 entretiens et **332 demandes traitées**.

Une partie des familles sont ou allaient être présentées à la Commission Préventive des Expulsions.

Les **visites à domicile** sont favorisées. La démarche effectuée par Médiance 66 et l'OPH 66 est très appréciée par les familles. Elle est perçue comme une marque d'intérêt.

Notre **neutralité** leur permet de se confier plus facilement en laissant de côté les représentations qu'elles ont des services administratifs, sociaux, bailleurs... Elles retrouvent ainsi l'espoir de voir évoluer leur situation ce, qui suscite généralement une certaine remobilisation face à leur **responsabilité**.

Ateliers collectifs dans les lycées

Partenariat : Fondations Cetelem, Agir Contre l'Exclusion.

139 lycéens (seconde/terminale) de Saint Louis de Gonzague (établissement privé) ont été informés sur les questions liées au budget.

Objectifs : donner des notions de gestion budgétaire et prémunir contre les risques d'exclusion sociale liés à la précarité économique.

Principaux besoins d'informations relevés chez les lycéens:

- La notion de budget évoque en général pour eux uniquement « l'argent qu'ils possèdent »,
- Pas de notion de **priorité** à respecter dans la gestion budgétaire familiale,
- Le recours au **crédit** leur semble une solution évidente et facile,
- Le découvert autorisé est perçu comme une **solution de paiement**.

D'une manière générale, les jeunes ont tendance à vivre au jour le jour et à ne pas **anticiper**. Cette intervention permet de leur faire passer le message que, prévoir et gérer son budget, sont un excellent moyen d'éviter les ennuis financiers.

**AGIR
POUR PRÉVENIR**

Pôle « Lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique »

9 missions

Ateliers collectifs Tarif Spécial de Solidarité (nouvelle action)
Réunions d'Informations Collectives
Des éco' gestes pour des gestes durables (nouvelle action)
Mieux vivre dans son logement : éco-mallette (locataires OPHPM/FJT)
Isigaz
ASTUS : Action de Suppression des Tubes Souples (nouvelle action)
Nouveau Logis/Les Pins
Torcatis BBC (nouvelle action)
Médiation sociale Énergies et Hydrique

3 481 personnes identifiées

9 618 demandes traitées

7 779 entretiens

Ateliers collectifs « Tarif Spécial de Solidarité »

Partenariat : OPH 66, GDF SUEZ.

3 permanences d'une 1/2 journée ont été tenues par la CESF pour les locataires de l'OPH 66 chauffés collectivement au gaz et éligibles aux tarifs sociaux.

Les communes ciblées : Port-Vendres, Collioure, Céret et Thuir. Un courrier a été envoyé aux locataires (par l'OPH 66) leur proposant de se présenter à la permanence située sur leur secteur d'habitation.

L'objectif étant

- **D'informer** largement sur le Tarif Spécial de Solidarité Collectif
- **D'accompagner** les familles dans sa mise en place.

18 personnes reçues dont 3 à Céret, 13 à Thuir et 2 à Port Vendres dont :

- 9 éligibles au TSS (demande d'envoi du formulaire au service concerné)
- 6 non éligibles
- 3 en attente de renouvellement des droits CMU, information sur la démarche à suivre.

Regret qu'un plus grand nombre de locataires ne se soient déplacés.

**PETITS ET GRANDS
FORMÉS À
L'ÉCO CITOYENNETÉ**

Réunions d'Informations Collectives « Maîtrise de l'énergie »

Partenariat : CAF des P.O., EDF, GDF SUEZ, VEOLIA Eau, ville de Perpignan.

8 ont eu lieu dans des **centres sociaux de la Ville** (dont 1 parents/enfants), **2** au **PSP nord**, (dont 1 parents/enfants) **1** au **PSP sud**. 71 personnes ont participé aux réunions.

Cette action a pour but d'apporter une information visant à les **amener à réduire leurs consommations** par des **gestes simples au quotidien**. Les publics sont identifiés dans les PSP pour une question liée à des factures d'énergie ou de fluide et dans les centres sociaux.

Cette démarche est porteuse de résultats encourageants puisque certains usagers constatent la **baisse de leurs factures** en suivant les recommandations. Le fait qu'ils deviennent prescripteurs est intéressant dans la mesure où ils peuvent témoigner de **l'effet bénéfique des recommandations**. Leur satisfaction pérennise également leur lien avec l'association en instaurant une relation de confiance.

Les bons gestes au quotidien pour des éco-gestes durables (écoles primaires)

Partenariat : GDF SUEZ, DSDEN (Inspection Académique), VEOLIA Eau, ville de Perpignan (Direction de l'Action Éducative et de l'Enfance).

130 élèves (CE2/CM2) des écoles élémentaires R. Roland et P. Lamartine ont été **sensibilisés sur les éco-gestes** afin de les **appliquer** voire les **transmettre** à leur entourage familial et social.

Contenus des interventions (2 par classe) :

Information et prévention sur « Qu'est-ce que la maîtrise des dépenses d'énergies et des fluides »

Transmission d'éco-gestes (à l'école, à la maison, au centre de loisirs, au club de sport, ...). Jeux divers sous forme de quizz, mots fléchés...

En lien avec le programme scolaire de l'année cette action, s'est révélée très importante pour les enseignants. Des affiches ont été créées et ont permis aux professeurs de s'apercevoir que leurs élèves avaient bien retenu les gestes. Ils souhaiteraient même des rappels des gestes tout au long de l'année scolaire.

Mieux vivre dans son logement : éco-mallette (locataires OPH PM)

Partenariat : l'État, GDF SUEZ, VEOLIA EAU, OPH PM, ville de Perpignan.

633 locataires de l'OPH PM (Diaz, Vernet Salanque et les Pêcheurs) ont été sensibilisés. Un constat avait souligné une réelle problématique liée entre autres aux charges locatives (élevées par rapport à la composition familiale, récurrence d'impayé, ...).

Munis du trolley GDF SUEZ « **Écobilan** », les éco-médiateurs fournissent des conseils personnalisés en matière de maîtrise des dépenses d'énergies et d'éco-gestes, en réalisant diverses démonstrations et mesures d'énergie.

Un suivi est assuré pour les familles qui le souhaitent (10), sur un an, afin de pouvoir évaluer avec elles l'évolution de leur consommation, ... à leur domicile ou dans les locaux de Médiance 66.

2 réunions collectives organisées au Centre social du Moyen Vernet, ont permis d'évaluer l'action : 6 des 10 familles présentes ont appliqué les éco-gestes et acheté des réducteurs de débit d'eau.

Mieux vivre dans son logement : éco-mallette (locataires FJT)

Partenariat : Foyer Jeunes Travailleurs (Résidence Habitat Jeune 66), GDF SUEZ.

Action identique à celle des locataires de l'OPH PM mais qui s'adresse aux 80 locataires (voire 90 car certains sont en couple) de la résidence Habitat Jeune.

Profils du public : jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans entrant dans la vie active, célibataires ou vivant en couple, en situation de mobilité géographique, professionnelle ou sociale.

Il est important d'aborder ces questions au plus tôt, avec les « jeunes adultes », qui sont des locataires ou des propriétaires en devenir.

Inciter une prise de conscience sur ce que leur coûteraient (les consommations en électricité et eau sont comprises dans le « forfait loyer ») plus tard ces mauvaises habitudes permet de favoriser une meilleure connaissance de l'utilisation de l'énergie et de prévenir l'endettement.

Isigaz : Information, Sécurité, des Installations intérieures GAZ

Partenariat : OPH PM, GDF SUEZ.

Poursuite et fin du projet mené depuis 2007 soit + de **3 300 familles** qui ont bénéficié de cette action.

«**Sécurité** apportée par le remplacement du **flexible** périmé par un neuf. Une **image du gaz naturel conforté dans son usage** en toute sérénité, dans un esprit de **responsabilisation du locataire** lui-même, de sa famille et ses voisins, du quartier... Les recommandations et conseils en économies d'énergies...».

Au domicile des familles, les médiateurs fournissent des conseils personnalisés en matière de sécurité et d'éco-gestes pour l'ensemble du logement et changent le flexible de gaz lorsque cela est nécessaire.

Tous les premiers mercredis du mois, une conférence téléphonique a lieu avec GDF SUEZ et toutes les structures nationales : évaluation, avancée, informations diverses (conseils, problématiques rencontrés, ...), formation,

....
En 2012, **206 locataires** de Vernet Salanque ont été sensibilisés à la sécurité gaz et se sont vu remplacé le flexible de gaz lorsque celui-ci était périmé, défectueux et/ou inapproprié.

A.S.T.U.S. : Action de Suppression des Tubes Souples

Partenariat : OPH 66, GDF SUEZ.

Action identique à Isigaz, seules 2 notions diffèrent:

- Les logements ne se situent pas en zone prioritaire
- Le flexible posé dans le logement est à la propriété du bailleur

(financement intégral de l'action par le bailleur)

Le bailleur apporte une importance notoire à la sécurité de ses locataires et à l'entretien de ses parcs. La mise en œuvre de cette action a renforcé cet objectif.

483 familles ont reçu une médiation de Médiance 66. **8 communes** différentes et **10 parcs visités**. Expérimentation réussie.

Nouveau Logis/Les Pins

Partenariat : ERDF, OPH PM, VEOLIA Eau.

Depuis 2 ans maintenant, Médiance 66 intervient sur le quartier du Nouveau Logis, Les Pins auprès des familles afin de :

- Lutter contre la précarité énergétique et hydrique
- Normaliser les situations des familles (établissement et suivi d'échéanciers de paiement, paiement des consommations en cours ; ...)
- Prévenir l'augmentation des situations de fraudes (électricité et eau)
- Diminuer les risques d'agressions (sécuriser les interventions techniques)

3 partenaires en 2012 :

- **VEOLIA Eau**

97 familles suivies : 42 avec convention et paiement ; 45 sans convention mais paiement.

2 fois par mois une rencontre sur site avec les familles est faite avec un salarié de Médiance 66 et de Véolia eau (suivi paiement des consommations et problèmes techniques) . Plusieurs familles se sont volontairement ajoutées à l'accompagnement mensuel individuel. Bon nombre d'entre elles sont à jour de leurs dus cependant il reste une dizaine de familles résistantes.

- **ERDF**

2 missions : accompagner les familles n'ayant aucun fournisseur en électricité et souhaitant se réabonner avec changement de compteur.

Le suivi des familles se fait pour des questions techniques et/ou financières.

: au-delà de la cité, Médiance 66 travaille également avec les agents ERDF : lors de leurs interventions, les agents rencontrent de plus en plus de difficultés avec les habitants de certains quartiers dits sensibles de la ville de Perpignan. L'entreprise souhaite assurer une médiation avec la famille « sous coupure » et diminuer ainsi les risques d'agressions (verbales ou physiques) envers leurs agents.

- **OPH PM**

Cette année ce partenaire s'est joint à l'action afin de favoriser les échanges et le dialogue avec ses locataires via la médiatrice.

BBC Torcatis

Partenariat : ERDF, OPH PM.

Dans le cadre du PNRU, en partenariat avec ERDF et suite à la réhabilitation des logements sur les résidences H.L.M. Torcatis et l'installation de nouveaux appareils basse consommation (réducteurs de débit d'eau, chauffe-eau solaire,...), les éco-médiateurs ont sensibilisé les locataires à leur utilisation.

Les rencontres au domicile des locataires ont permis :

- D'améliorer l'utilisation des **logements BBC**,
- De faciliter la **prise de conscience** des locataires sur l'efficacité des gestes économes (**écoresponsable**) sur leur facture d'électricité,
- De **diminuer** les consommations de fourniture.

121 médiations ont été réalisées sur 160 logements.

Très peu de locataires avaient lu ou pris connaissance du fonctionnement des nouveaux appareils notamment du chauffe-eau solaire.

*Expérimenter de
nouveaux axes*

Médiation sociale Énergies et Hydrique

Partenariat : EDF, GDF SUEZ, VEOLIA Eau.

A pour objet l'accueil, l'information et l'accompagnement des familles «vulnérables» qui rencontrent des difficultés pour le maintien des énergies et/ou des fluides.

- Agir de façon soutenue sur la prévention des impayés, en détectant au plus tôt les personnes en difficulté.
- Prendre contact avec les habitants identifiés en situation de difficulté car relevant d'un traitement social (Tarif Première Nécessité, Tarif Spécial de Solidarité, Fonds Social Logement ou relevant d'un organisme d'aides aux familles).
- Conseiller les familles, dès l'identification de leurs difficultés, à la fois sur la gestion globale de leur budget, mais aussi sur la maîtrise de leurs consommations d'énergies et de fluides.
- Orienter rapidement, si nécessaire, vers les acteurs sociaux, mais Aussi, le cas échéant, auprès des Partenaires Solidaires.

GDF SUEZ

Fréquentation plus importante au PSP Nord (65% des personnes reçues et 64% des demandes traitées) car les logements des quartiers alentours sont alimentés en Gaz de ville (chauffage, cuisson et eau chaude).

Les actions « éco-mallette » et « Isigaz » ont également permis de faire connaître la structure et de soulever avec les locataires des questions et/ou problématiques liées à cette énergie. Demandes de type « administratif » sur Vernet Salanque liées au changement de mode de production d'eau chaude (passage du chauffe-eau à gaz à un cumulus électrique).

Sollicitations importantes liées au Gaz de ville qui sont générées par la difficulté que rencontrent les personnes à trouver un interlocuteur (pas d'accueil physique, personnes mal à l'aise avec l'outil « téléphone », multiplicité des interlocuteurs).

EDF

Augmentation des demandes traitées, souvent liées à la non compréhension des factures, l'information sur l'éligibilité aux tarifs sociaux, les demandes de délais de paiement...

Cela est aussi dû au suivi plus rigoureux des usagers qui sont en situation d'impayé et qui ont mis en place un plan de paiement avec notre structure et leur fournisseur. Un point sur l'état de leur dette est mensuellement réalisé afin d'éviter toute nouvelle créance et/ou non-respect de leur engagement.

Véolia Eau

Sollicitations liées aux créances (explication de factures, délais de paiement, constitution de dossier FSL, informations sur rétablissement suite coupure...).

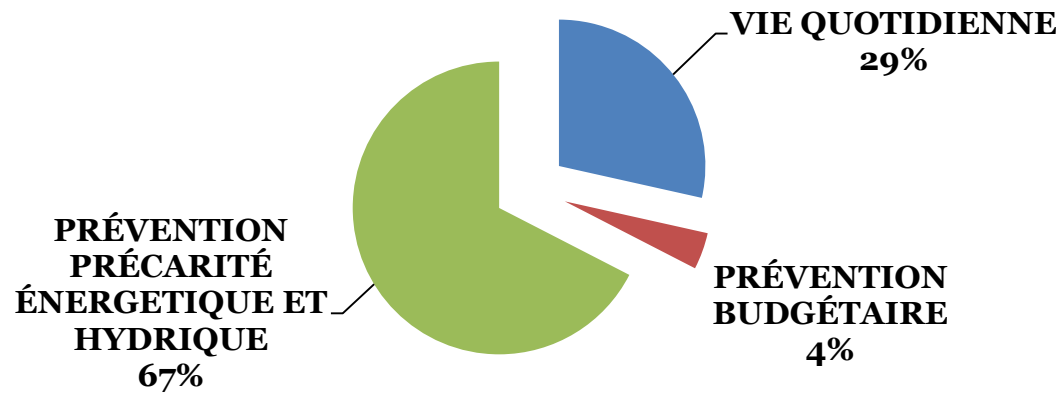
Traitement des situations d'urgence (menace de coupure). Notre partenariat de qualité avec l'agence du Champs de Mars permet de répondre au plus juste aux demandes des usagers qui sont en augmentation.

Soit en 2012 pour cette mission

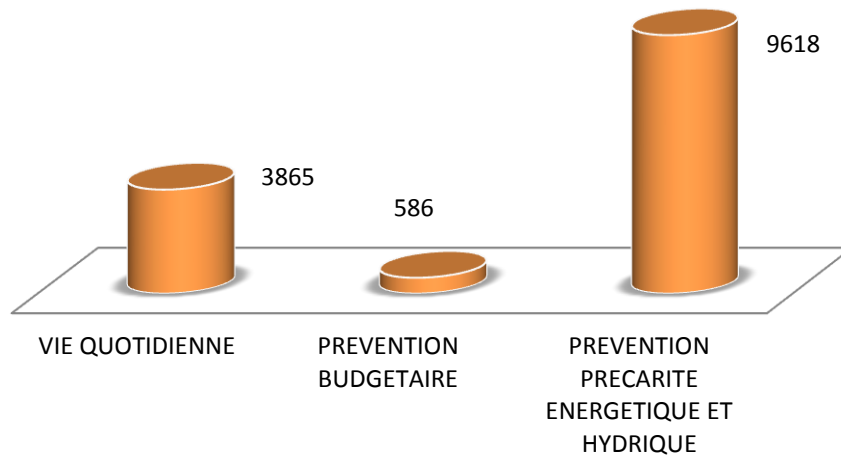
1 632 personnes accueillies
3 957 entretiens réalisés
5 796 demandes traitées
2040 coupures évitées
87 dossiers de demandes d'aides transmis directement par
Médiance 66 au Conseil Général 66.

En 2012, **4 092 familles** bénéficient du **T.S.S.** et **13 594** du **T.P.N.**
Les demandes au FSL sont passées de 4819 en 2011 à **4181 en 2012**, soit - 13% pour un coût moyen accordé de 294 €. **Points à souligner:** -22% des montants demandés, - 5% des montants accordés.

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS PAR PÔLE



DEMANDES



ENTRETIENS

