

MEDIANCE 66

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2011**

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
du 15 mai 2012

SOMMAIRE

MOT DU PRÉSIDENT

MÉDIANCE 66

BILANS DES ACTIONS 2011

✓ Pôle « Vie quotidienne », 3 missions

✓ Pôle « Accompagnement et prévention budgétaire », 3 missions

✓ Pôle « Prévention et Lutte contre la Précarité Énergétique et Hydrique », 6 missions

✓ Pôle « Prévention dans les transports urbains », 1 mission

LE MOT DU PRÉSIDENT

Dans ce rapport d'activité 2011, vous allez trouver l'illustration concrète du travail réalisé par notre association « Médiance 66 » au service des habitants de notre territoire.

Cette nouvelle année de crise s'est traduite par une aggravation du chômage et de la précarité.

Dans ce contexte les familles que nous accueillons ont de plus en plus de mal à gérer les priorités budgétaires.

Nos médiateurs interviennent sur tous les domaines de la vie quotidienne des familles: santé, loyer, retraite, charges (eau, gaz, électricité), transport etc....

J'ai assuré cette première année de présidence avec grand plaisir mais parfois des inquiétudes liées à notre propre précarité budgétaire.

J'ai pu mesurer l'intérêt qu'ont nos partenaires privés et les institutions ou collectivités, d'investir dans « Médiance 66 » qui leur offre une cohérence d'ensemble, une complémentarité, de la synergie et une proximité vis-à-vis de nos concitoyens les plus vulnérables.

Nous pourrions aborder sereinement les années à venir si tous nos partenaires et en particuliers les collectivités nous accordent une aide conséquente : il n'est pas viable de pérenniser nos emplois qui font vivre nos Points Services aux Particuliers sans un financement pluriannuel.

Ce rapport d'activité et financier illustre que nous sommes à même de donner toutes les garanties à nos financeurs.

Pour 2011 de nouvelles actions ont été menées à bien avec nos partenaires bailleurs et énergéticiens: l'éco mallette dans la cité hlm Diaz de Perpignan et un test prometteur auprès des locataires d'HLM de plusieurs communes rurales visant à un accompagnement sur la précarité énergétique et une prévention budgétaire auprès de ces familles.

Toutes ces actions nous positionne comme un acteur central du développement durable et de la lutte contre la précarité énergétique et hydrique.

La construction des agendas 21 passés, en cours et à venir en faisant un axe d'action prioritaire.

Je conclurai ce mot d'introduction pour remercier les membres du Conseil d'administration pour leur investissement et tous nos partenaires pour leur confiance.

Philippe Jaouen

MÉDIANCE 66

Association départementale, loi 1901, Médiance 66 a pour but de gérer et d'organiser les Points Services aux Particuliers sur le département des Pyrénées-Orientales. La structure développe des actions et des services à l'initiative de ses partenaires. Elle permet l'implantation de nouveaux projets de médiation sociale, de favoriser les relations entre les habitants, les partenaires publics et les entreprises et en partenariat avec les autres acteurs associatifs locaux.

Créée en 2006, un premier point d'accueil de proximité est ouvert à Saint-Jacques à Perpignan. En décembre 2008 un deuxième local ouvre dans la cité H.L.M. Vernet Salanque de la Ville. En 2010, l'association multiplie ses présences sur le département notamment au travers de 3 nouvelles permanences sur Maury, Prades et Saint-Laurent de la Salanque.

Le projet de Médiance 66 :

La Médiation sociale se définit comme un mouvement de changement social. Nous définissons « sociale » dans son sens premier, c'est à dire relatif à « la société » (collectivité humaine) Elle prend en compte la notion de territoire qui est composé d'identités individuelles, de groupes sociaux singuliers, de communautés, de cultures.

Prendre en considération chaque acteur social, qu'il soit citoyen, individu, habitant, professionnel, consommateur, ... c'est garantir une évolution sociale pour améliorer le bien-être de tous en lien avec le développement durable, dans son acception la plus large (économique, social et environnemental).

La Médiation sociale permet de favoriser l'initiative, la prise de responsabilité et surtout de renouer les liens entre les individus, entreprises, services, etc.....

Les lieux d'accueil de proximité de Médiance 66 sont de véritables « observatoires sociaux » qui permettent d'identifier les situations de difficulté des familles des Pyrénées-Orientales. La mission première des équipes de l'association est d' **Informé, Accompagner, Prévenir, Recréer voire créer du lien, Orienter**

En complémentarité avec les services sociaux existants, le travail de Médiance 66 se réalise grâce à une équipe de salariés multidisciplinaire, composée de travailleurs sociaux et de médiateurs.

Les missions de Médiance 66

- Faciliter l'accès aux services publics/privés et aux droits communs (Vie quotidienne)
- Accompagner les personnes dans leur gestion du budget (Prévention budgétaire)
- Favoriser l'accès et le maintien au logement (Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique)
- Accompagner les voyageurs qui prennent les transports en commun (Prévention dans les transports urbains)

Médiance 66 est affiliée à la « Fondation Agir Contre l'Exclusion ». FACE est une fondation reconnue d'utilité publique favorisant l'engagement social et sociétal des entreprises dans les territoires. Créée en 1993, elle réunit près de 4 000 dirigeants au sein de 40 associations locales (clubs d'entreprises, structures de médiation sociale...) Sa vocation est la lutte contre toutes les formes d'exclusion, de discrimination et de pauvreté.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2011/2013

Collège des membres de Droit

La Fondation Agir Contre l'Exclusion
Médiance 13

Collège des Collectivités

Ville de Perpignan

Collège des Entreprises partenaires

EDF
ERDF
GDF SUEZ
VEOLIA Eau

Collège des Institutions et Associations partenaires

OPH 66
OPH Perpignan Méditerranée
CCAS de la ville de Perpignan

Collège des Personnes Qualifiées

Mme M.A. Cachal
Mr P. Jaouen

LE BUREAU 2011/2013

Monsieur P. Jaouen, Président

Madame C. Ribéra-Baéza, Secrétaire

Madame A. Santos-Marty, Trésorière

L'ÉQUIPE DE SALARIÉS

2011 : face à la précarité grandissante, la lutte contre l'exclusion sociale reste primordiale

¹Le rapport du ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale d'octobre 2011 sur le suivi de l'objectif de baisse d'un tiers de la pauvreté en 5 ans, indique que suite à la première crise de 2008, les évolutions des indicateurs montrent **début 2009** une quasi stabilité du taux de pauvreté ancré dans le temps à **11,8%**. **Fin 2009**, une augmentation du **taux de pauvreté** relatif au seuil de 60% du revenu médian (954 € en 2009) s'établit à **13,5% de la population française** métropolitaine.

Le profil des personnes pauvres reste plus élevé pour les familles monoparentales, les personnes isolées, les familles nombreuses et les personnes immigrées alors que le risque de pauvreté décroît de façon générale avec l'âge.....Pour autant, cette augmentation est surtout liée à la hausse du chômage qui a touché **les ménages les plus modestes**.

²Nous savions déjà que la région Languedoc-Roussillon était l'une des plus pauvres de France. Selon une étude de l'Insee publiée en mars 2012, le taux de pauvreté a augmenté de 0,5 % entre 2008 et 2009. Il est passé à 18,6 % des ménages, ce qui fait de la **région Languedoc-Roussillon la plus pauvre de France** derrière la Corse et devant le Nord-Pas de Calais. **Les familles monoparentales, les jeunes et les personnes seules** sont les plus touchés par cette **précarité grandissante**.

³**La Caisse d'Allocations Familiales des Pyrénées-Orientales**, indique qu'en 2011, avec les 85 000 allocataires qui perçoivent en moyenne 497 euros par mois, la C.A.F des Pyrénées- Orientales constitue un maillon essentiel du territoire. Signe que le département s'appauvrit, au fil des ans, et le nombre de bénéficiaires des prestations augmente. **Une explosion des demandes en 2011** :cela n'aura échappé à personne, mais dans ce contexte de crise, les demandes sociales ont augmenté significativement, indique la C.A.F.. Nous avons 10 000 dossiers de plus à traiter tous les mois.....Article du 23 septembre 2011.

	Ménages bénéficiant du RSA au 31 décembre 2009				% des ménages* bénéficiaires	Classement dep. et de la région	Population couverte RSA	
	Nombre	dont socle seul	dont socle + activité	dont activité seul			Nombre	% parmi la pop. totale
Aude	16 324	68,2%	11,4%	20,4%	15,7%	3	34 683	10,0%
Gard	30 926	70,6%	9,2%	20,2%	14,6%	6	64 704	9,4%
Hérault	44 015	67,7%	11,4%	21,0%	13,5%	9	88 366	8,7%
Lozère	1 317	53,0%	14,8%	32,2%	5,8%	88	2 488	3,2%
Pyrénées-O.	22 825	67,9%	10,8%	21,3%	17,2%	1	46 684	10,7%
Région LR	115 407	68,4%	10,7%	20,9%	14,5%	2	236 925	9,3%
France métr.	1 730 154	65,4%	10,6%	24,1%	9,0%	-	3 652 875	5,9%

4

¹ Source : www.solidarite.gouv.fr/

² Source : presse locale « l'Indépendant »

³ Source : presse locale « l'Indépendant », CAF des Pyrénées-Orientales

⁴ - Sources « Les dossiers de la DRJSCS N°1- Février 2011 » : CNAF, MSA, DREES, INSEE

L'année 2011 à Médiance 66

Nos partenaires

AG2R La Mondiale – C.A.F. des P.O.- Compagnie Française de Transport Perpignan Méditerranée - Conseil Général 66 - EDF – ERDF - FONDATION BNP PARIBAS/CETEM - GDF SUEZ - GRDF - OPH PM – OPH 66 - Préfecture des P.O. - RESTOS DU CŒUR 66 - Ville de Perpignan - VEOLIA EAU –

Les nouveaux bénéficiaires

De plus en plus nombreux, ils habitent aussi les communes rurales des Pyrénées-Orientales. Près de 40 % cette année contre 10% en 2010.

Bien que la majorité des personnes reçues perçoivent les minima sociaux, un bon nombre d'entre elles touchent l'allocation chômage suite à la perte de leur emploi (leur entreprise n'ayant pas fait face à la crise).

Les profils ont bien changé : des travailleurs pauvres (salaires les moins élevés qu'ailleurs en France, carrières morcelées, forte proportion d'emploi saisonnier,marché du travail précaire) et des personnes âgées, retraitées avec de très faibles ressources (retraite de base moyenne dans notre département 564 euros pour 599 au national) et qui doivent, en plus, aider leurs enfants, petits-enfants à sortir de la crise.

Les demandes des bénéficiaires sur l'ensemble de l'activité

Pôle « Vie Quotidienne » : 37%

Pôle « Prévention Budgétaire » : 4%

Pôle « Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique » : 58%

Pôle « Prévention et médiation dans les transports urbains » : 1%

Les chiffres

Sur l'ensemble de l'activité de Médiance 66 : les **13 actions** ont permis à près de **5 000 personnes identifiées** d'être accompagnées, informées, orientées, ...

Les médiateurs ont réalisé près de **11 100 entretiens** pour répondre à plus de **14 370 demandes**.

Médiance 66 agréée Loi « BOUTIN »

Par **arrêté préfectoral** du 5 août 2011, pour une durée de 5 ans et au titre de l'article **L.365-4 du code de la construction et de l'habitation**, dans la catégorie d'activités « **ingénierie sociale, financière et technique**» pour :

- a) les activités d'accueil, de conseil, d'assistance pour l'amélioration ou l'adaptation de l'habitat
- b) l'accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement
- c) le travail de médiation pour le paiement des loyers et charges
- d) l'aide dans la constitution de dossier de surendettement

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

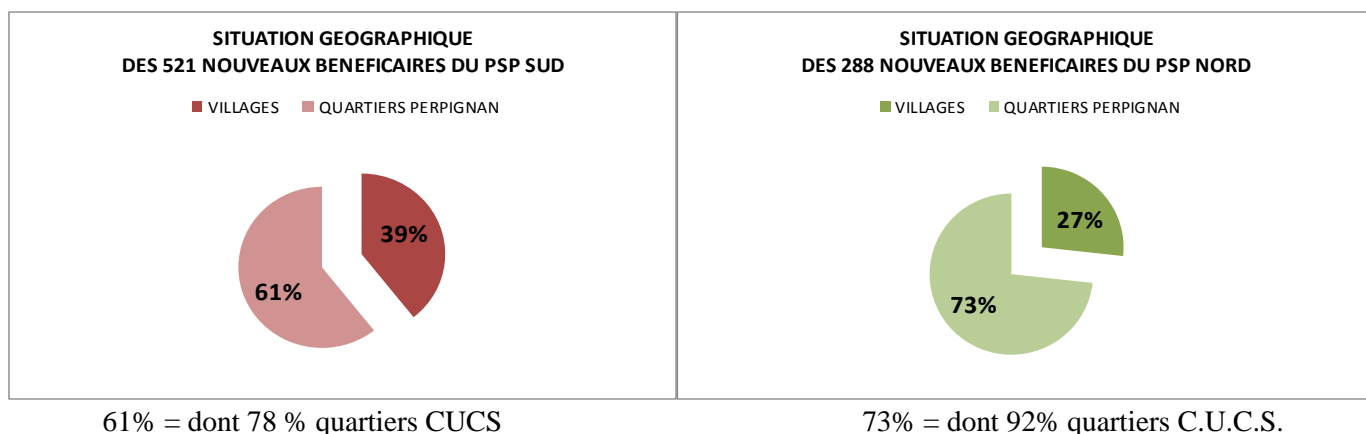
Ouverts tous les jours, avec ou sans rendez-vous, les deux Points Services aux Particuliers traitent les demandes des bénéficiaires liées aux questions de la vie quotidienne (sauf l'emploi).

3 actions composent le pôle :

- Le Point Services aux Particuliers
- L'accompagnement sur les questions de la retraite
- Les permanences en milieu rural

Pour des raisons de contraintes financières, en juin 2011, l'amplitude horaire d'accueil a été réduite. Cependant **1 382 personnes identifiées** (1419 en 2010) ont été reçues. **4148 entretiens** ont été réalisés et **5179 demandes traitées**.

Sur les 1 382 personnes accueillies (647 PSP Sud et 629 PSP Nord), **809 viennent pour la première fois** (dont 521 au Sud et 288 au Nord) dans les locaux de Médiance 66. **33% habitent des communes rurales**.



C,S,P, PSP SUD		RESSOURCES		C,S,P, PSP NORD		RESSOURCES	
ARTISAN	1	A.A.H.	35	ARTISAN	3	A.A.H.	16
CADRE	0	A.S.S.	24	CADRE	1	A.S.S.	1
CHEF D'E,	5	POLE EMPLOI	52	CHEF D'E,	1	POLE EMPLOI	24
EMPLOYE	61	P, INVALIDITE	12	EMPLOYE	29	P, INVALIDITE	7
ETUDIANT	0	RENTE	1	ETUDIANT	1	RENTE	1
INACTIF	15	RETRAITE	84	INACTIF	23	RETRAITE	50
OUVRIER	5	RSA	208	OUVRIER	1	RSA	129
RETRAITE	84	SANS RESSOURCE	33	RETRAITE	50	SANS RESSOURCE	26
S, EMPLOI	350	SALAIRE	72	S, EMPLOI	179	SALAIRE	35

Sur les 521 nouvelles personnes, **50% sont des femmes** Sur les 288 nouvelles personnes, **57% sont des femmes**

Intitulé action n°1	POINTS SERVICES AUX PARTICULIERS
Thématique	Accès, Maintien, Renouvellement aux droits
Date action	Janvier à décembre 2011
Lieu/Public ciblé	Familles vivant dans les communes du département 66, 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 ...).
Département et commune	Pyrénées- Orientales - Perpignan
Partenaires de l'action	AG2R La Mondiale - CAF DES P.O.- EDF – ERDF - GDF SUEZ – GRDF - OPH PM - Ville de Perpignan - VEOLIA EAU -

Rappel	Créée en 2006, un premier point d'accueil de proximité est ouvert à Saint-Jacques à Perpignan. En décembre 2008 un deuxième local ouvre dans la cité H.L.M. Vernet Salanque de la Ville.	
Descriptif de l'action	Ouverts tous les jours, avec ou sans rendez-vous, les deux points d'accueil traitent les demandes des bénéficiaires liées aux questions de la vie quotidienne : assurances, banques et organismes de crédits, énergie et fluides, famille, logement, santé, état civil, justice, impôts et taxes, télécommunications.	
BILAN 2011	PSP Sud	PSP Nord
<i>L'accueil</i>	Les 584 familles semblent plus autonomes : communication et connaissance de leurs droits. Des rendez-vous ponctuels pour des demandes précises. Moins de récurrence.	Un grand nombre des 589 personnes reçues parlent/lisent peu ou pas le français. Les réponses données peuvent être traduites en arabe et leur donne ainsi, un niveau d'information égale (ce qu'elles ne trouvent pas toujours en se rendant directement dans les institutions ou autres structures).
<i>La proximité</i>	Saint-Jacques est en centre-ville (proche d'un bon nombre d'entreprises, institutions, autres structures : Maison d'accès au droit, Casa Jaumet, CCAS, Cellule RSA, Habitat et Humanisme, CLAFI ...). Les personnes peuvent s'y rendre directement à pied.	Habiter au Vernet demande de prendre le bus (beaucoup de personnes n'ont pas de véhicule) pour se rendre dans les structures ou institutions (Préfecture, Véolia Eau, CARSAT, CCAS, BDF...) Le tissu social semble moins important qu'à Saint-Jacques et alentours. Les familles du Vernet trouvent à Médiante 66 un lieu à proximité qui facilite leurs démarches.
<i>Les demandes</i>	Concernant plus le domaine des créances.	Sont d'ordre administratif (santé, justice, état civil, logement ...)
Sur les 2 P.S.P.	1 173 personnes identifiées – 3 626 entretiens – 4 490 demandes	
Réunion d'informations collectives	Bien que les services publics et/ou privés assurent un rôle et un service de qualité, les difficultés cumulées (maîtrise de la langue, barrière culturelle, autocensure, ...) des familles et la gêne de communiquer avec « l'autre » ne permet pas à tous, d'avoir un niveau d'information et d'accès aux droits égal. Une réunion d'informations collectives a eu lieu sur les questions liées à l'état civil (5 participants).	

Intitulé action n° 2	ACCOMPAGNEMENT SUR LES QUESTIONS DE LA RETRAITE
Thématique	Accès, Maintien, Renouvellement aux droits
Date action	Janvier à décembre 2011
Public ciblé	Familles en pré-retraite ou à la retraite
Département et commune	Pyrénées- Orientales - Perpignan
Partenaire de l'action	AGR2 La Mondiale

Rappel	En 2010, AG2R LA MONDIALE, en vue de pérenniser les dispositifs de l'action sociale mis en œuvre afin de faciliter la relation famille, accepte de confier à Médiance 66, la mission: d'accueillir, d'informer et d'accompagner ses familles dans les démarches de demande de la retraite, la complémentaire et/ou d'assurance.
Descriptif de l'action	Accueil et suivi personnalisé avec ou sans rendez-vous par la CESF de Médiance 66.
BILAN 2011	<p>Traitement de 550 demandes (ce qui représentent 446 entretiens) et reçues 317 familles identifiées dont :</p> <p>PSP Nord (Vernet Salanque) : 239 personnes reçues, 416 demandes traitées PSP Sud (St Jacques) : 78 personnes reçues, 128 demandes traitées</p> <p>Profil des personnes reçues et demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La réforme des retraites (mise en application au 1^{er} Juillet 2011) a suscité beaucoup d'inquiétude : demandes d'informations générales sur le droit à la retraite, date de départ... Accompagnement en amont à la constitution du dossier : demande de dossier, de relevé de carrière... Accompagnement pour compléter le relevé de carrière et le dossier, prise de rendez-vous (retraite complémentaire), ... Suivi durant l'étude du dossier, explication de courriers... ✓ Familles qui présentent un cumul de difficultés : manque d'autonomie liée à la langue, situation d'illettrisme, personnes analphabètes, peu de mobilité, état de santé, méconnaissance des droits et devoirs. La complexité des démarches et mécanismes de retraite sont des éléments qui amènent ces personnes à se rapprocher de nous. ✓ Part importante de personnes déjà retraitées (surtout à Vernet Salanque), pour la plupart « immigrés vieillissants ». Le dossier de retraite est déjà constitué : demande d'accompagnement pour les formalités administratives : formulaires de contrôle de situation, attestation de vie, demande d'attestation de paiement, explication de courrier, demande de remise gracieuse (trop perçu)... ✓ Détection de femmes (lors d'un accueil au P.S.P), veuves, qui n'ont pas ouvert tous leurs droits suite au décès de leur conjoint. Accompagnement vers l'accès aux droits. <p>Les 2 Réunions d'Informations Collectives : 55 participants</p> <p>Deux réunions d'informations ont été organisées par Médiance 66 et animées par la CESF de Médiance 66 (Référente retraite) Cathy Paulo de la Carsat LR et Françoise Salvy AG2R La mondiale. Une médiatrice bilingue est toujours présente pour traduire lorsque cela était nécessaire. Informations d'ordre général (retraite de base, retraite complémentaire, réversion, ASPA...) Demandes/Réponses personnelles en fin de réunion.</p> <p>Les intervenantes, réadaptent les informations données d'une réunion à l'autre pour que le contenu soit le plus possible adapté au public. Cette attention est ressentie par les familles qui sont de plus en plus satisfaites et plus nombreuses.</p> <p>L'affluence des participants (35 personnes présentes lors de la dernière réunion) nous amène à penser qu'il serait pertinent d'en organiser d'avantage en 2012 afin que les groupes soient moins importants et les échanges plus faciles.</p>

Intitulé action n° 3	PERMANENCES EN MILIEU RURAL
Thématique	Accès, Maintien, Renouvellement aux droits Lutter contre l'exclusion et l'isolement
Date action	Campagne des Restos du Cœur 66 2010/2011
Public ciblé	Bénéficiaires des Restos du Cœur et habitant de la commune concernée
Département et communes	Pyrénées-Orientales : Prades, Maury et Saint Laurent de la Salanque
Partenaires de l'action	Restos du Cœur 66- Conseil Général 66

Rappel	La complexité des formalités et des procédures administratives sont dissuasives pour les personnes en situation de fragilité accueillies par les Restos du Cœur et les prive trop souvent de leurs droits. En 2009 et dans le cadre de ses actions de médiation sociale de Médiance 66, les Restos du Cœur 66 signe une convention de partenariat.
Descriptif de l'action	Permanences à raison de tous les 15 jours dans les locaux et durant la campagne des Restos. Accueil et suivi personnalisé par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale de Médiance 66 pour accompagner les personnes pour l'accès aux services publics, les aider à régler un litige, à gérer les problèmes de consommation énergétique ou à monter un dossier de surendettement.
BILAN 2011	<p>Les permanences rurales se sont poursuivies dès janvier et à cheval sur la 26^{ième} campagne des Restos du Cœur 2010/2011.</p> <p>Sur la commune de Prades, elles ont eu lieu à raison d'une tous les 15 jours (jour de distribution) et durant l'inter campagne (mars à octobre). Pour Maury et Saint Laurent de la Salanque, la C.E.S.F., s'y est rendue uniquement sur rendez vous pendant la campagne, soit de janvier à mars et de novembre à décembre 2011.</p> <p>Les personnes reçues sont en majorité des bénéficiaires des Restos du Cœur 66, en situation de grande précarité.</p> <p>Leur condition de vie est liée à des ressources insuffisantes : RSA (48%), sans revenus (momentané) (20%), retraités (13%), pension d'invalidité (11%), salarié (9%) ; à un accident de vie (une perte d'emploi, séparation/ divorce) ; à l'isolement (familles physiquement isolées car dans des villages excentrés).</p> <p>Le milieu rural dans lequel elles vivent a des spécificités qui s'ajoutent aux difficultés existantes. Elles sont souvent peu mobiles (nécessité de disposer en permanence d'un voire de deux véhicules et de moyens pour les utiliser) ce qui facilite leur exclusion et peut rendre inégal l'accès aux droits.</p> <p>Ces familles, nous ont été orientées, pour la plupart par les bénévoles qui ont repéré en amont des problèmes à dénouer d'ordre administratif, juridique, budgétaire... Notre rôle auprès de ces familles a été de les écouter, de les informer, les accompagner, prévenir, les orienter tout ceci en complément des services sociaux existants.</p> <p>Les demandes les plus représentées concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les énergies : 34% (explication factures, demande de délais de paiement, mise en place de mensualisation, information sur les économies d'énergies...) - les banques et organismes de crédit 15% (surendettement, droits aux comptes, contentieux...) - le social : 14% (demandes d'aide FSL, orientation vers assistants sociaux, tarifs sociaux TPN/TSS...) - le logement : 10% (dettes de loyer, demande de logements sociaux ...) - la santé : 10% (dossier CMU, informations MDPH) - la famille : 7% (demandes liées aux allocations MSA/CAF) <p>Cette année, ce sont 24 permanences qui ont permis d'accompagner 42 personnes. 76 entretiens ont été réalisés pour répondre aux 139 demandes.</p>

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 de plus en plus 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 en y apportant des réponses concrètes via de la prévention sur les risques liés à leurs « mauvaises » façon de consommer, de gérer leur budget et les informer des conséquences quelques fois irrévocables.

En 2010, le contexte de crise économique et financière ont accrues **les risques d'exclusion sociale pour les ménages** mais également pour **les jeunes**.

⁵S'il existe des organismes et des lois visant à protéger les personnes en difficulté, **il n'en demeure pas moins que sortir de la spirale infernale du surendettement est un long chemin de croix pour de nombreux ménages.**

	2006	2007	2009	2010
Nombre de dossiers déposés à la Banque de France des Pyrénées-Orientales	1090	1320	1500	1604

3 actions composent ce pôle :

- ✓ La prévention budgétaire auprès des jeunes
 1. Construire et gérer son budget
 2. Maîtriser ses moyens de Paiements
 3. Utiliser un compte-courant
 4. Financer ses projets.

- ✓ L'accompagnement personnalisé de certaines familles, locataires de l'OPH 66 (*nouvelle action*)
 1. Maîtrise des énergies et des fluides,
 2. Les charges locatives...

- ✓ Atelier budget « Mieux connaître, pour mieux consommer »
 1. Les crédits, le surendettement et les cartes de fidélités
 2. Les charges locatives

Nous ne pouvons quantifier le nombre de personnes reçues sur les pôles « Vie quotidienne » et «Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique » (traitement des impayés) et qui a également bénéficié de cet accompagnement. Cependant nous pouvons affirmer qu'à chaque entretien un point et une information est faite sur leur situation financière.

Plus de 450 personnes ont été sensibilisées et plus de 100 accompagnées sur les questions liées à la gestion de leur budget. Concernant l'intervention auprès des jeunes, celle-ci se veut avant tout préventive.

⁵ Presse locale « La semaine du Roussillon »

Intitulé action n° 1	PRÉVENTION BUDGÉTAIRE AUPRÈS DES JEUNES
Thématique	Prévention et éducation budgétaire
Date action	Mars à décembre 2011, périodes scolaires
Public ciblé	Les lycéens
Département et commune	Pyrénées- Orientales : Perpignan
Partenaires de l'action	FONDATEURS AGIR CONTRE L'EXCLUSION/BNP PARIBAS ET CETELEM

Rappel	<p>Concernés par l'argent de plus en plus tôt, les jeunes sont le terrain naturel et privilégié de la prévention.</p> <p>Par ailleurs, en 2009, Médiance 66 a pu constater lors des bilans de l'action « surendettement » qu'un quart des personnes suivies étaient âgées de 18 à 30 ans. Ce qui nous a amené également à mettre en place l'action fin 2010 auprès des jeunes, et à titre préventif.</p>
Descriptif de l'action	<p>Médiance 66 intervient dans les lycées afin de mener des actions d'informations et de préventions concrètes, de proximité, au bénéfice des élèves.</p> <p>Principalement en binôme, la Technicienne en Économie Sociale et Familiale a une approche générale (échanges avec les élèves) puis lors des échanges approfondie.</p>
BILAN 2011	<p>349 élèves de 18 classes (4 établissements différents) de la seconde au BTS ont été sensibilisés par la T.E.S.F. et la Directrice de Médiance 66.</p> <p>Construire et gérer son budget : différencier le budget de l'épargne, voire des ressources, n'est pas chose aisée pour les élèves (certainement dû à un manque de pratique). Nous les amenons à prendre conscience des priorités de certains postes de dépense dans le budget familial (loyer, électricité, ...). Il est très difficile de faire entendre ces priorités à une majorité d'élève, qui, de par son jeune âge, a d'autres priorités (sorties, cigarettes, cadeaux,...).</p> <p>Les crédits : les élèves se rendent compte rapidement lors de la présentation du module que l'on peut facilement se retrouver dans un engrenage et qu'il peut être difficile d'assainir des situations devenues critiques. Nous avons pu voir que certains élèves connaissaient déjà la notion de surendettement via leur situation familiale.</p> <p>Nous savons que la pauvreté peut amener à l'exclusion sociale. À cet effet, lors de nos interventions, nous insistons sur la question des sentiments que peuvent amener les situations d'endettement (exclusion, solitude, honte, ...) et qu'il est important de demander de l'aide auprès des services concernés avant que les conditions de vie deviennent irréversibles (huissiers, expulsion, ...).</p> <p>Les commentaires des lycéens restent partagés : « si l'on se met dans la m..., c'est qu'on l'a cherché » ; « des structures comme les vôtres sont importantes, vous faites un travail utile ».</p> <p>Il semble que toutes nos interventions ont été appréciées tant par les professeurs que par leurs élèves aussi bien dans la forme que le fond. Certains élèves auraient aimé encore plus de concret, « réaliste » (simulation budget, crédits, etc.).</p> <p>Il reste à construire un partenariat avec la Région afin de pouvoir intervenir plus facilement dans les établissements.</p>

Intitulé action n° 2	ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DES FAMILLES OPH 66
Thématique	Information et Prévention budgétaire
Date action	Juillet à décembre 2011
Public ciblé	Locataires de l'OPH 66
Département et communes	Pyrénées- Orientales : Céret, Prades, Rivesaltes, Perpignan
Partenaire de l'action	OPH 66

Rappel	L'OPH 66, en vue de pérenniser pour l'ensemble de son parc locatif et les dispositifs de médiation sociale mis en œuvre afin de faciliter la relation avec ses locataires, a signé une convention de partenariat, à titre expérimentale avec Médiance 66.
Descriptif de l'action	<p>Accueil, conseils, informations et prévention (droits et devoirs du locataire, maîtrise des énergies, charges locatives...) par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale de Médiance 66.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ dans les P.S.P. (Saint Jacques et Vernet Salanque) pour chaque locataire orienté par l'OPH 66 ou venu spontanément. ✓ dans les agences de l'OPH 66 : à Céret, Prades et Rivesaltes à raison d'une permanence mensuelle (hors période du 15 juillet au 15 août)
BILAN 2011	<p>Réception des coordonnées des familles et de leur problématique logement lors de rencontres avec les responsables d'agences, par mail ou courrier.</p> <p>Rencontres avec les familles : appel téléphonique et/ou courrier ; proposition d'une rencontre lors de permanences mensuelles sur les agences de Prades, Céret, Rivesaltes, dans les locaux de Médiance 66 ou à domicile (pour les signalements d'insalubrité/défaut d'entretien du logement).</p> <p>Entretiens avec les familles : évaluation de la situation sociale, financière et de la problématique logement. Mise en relation face à la réalité de la situation. Recherche et mise en place de solutions pour améliorer, assainir. Par exemple pour un impayé de loyer : mise en place d'un plan d'apurement, demande d'aide FSL, déblocage administratif (APL).</p> <p>La neutralité de Médiance 66 est largement appréciée par certaines familles qui ont rompu le lien avec le bailleur et les services sociaux de proximité.</p> <p>Au fil des échanges et de la relation de confiance qui se crée, les familles évoquent souvent d'autres difficultés : impayé énergie, accès aux droits, santé... Recherche de solutions adaptées à la situation, information, conseil, orientation vers services concernés.</p> <p>Travail en lien avec les services sociaux de secteur (CCAS, MSP...)</p> <p>Un suivi des familles (si elles l'acceptent) est assuré jusqu'à ce que la situation soit assainie et au-delà si elles le souhaitent.</p> <p>Un retour du suivi et des actions mises en place avec les familles est fait aux agences mensuellement.</p> <p>Durant cette période expérimentale, 88 familles orientées par l'OPH 66 ont fait l'objet d'un suivi par Médiance 66, pour répondre à 353 demandes.</p>

Intitulé action n° 3	ATELIER BUDGET « MIEUX CONNAITRE, POUR MIEUX CONSOMMER »
Thématique	Information, sensibilisation et prévention sur la gestion du budget
Date action	Mai à décembre 2011
Public ciblé	Familles vivant dans les communes du département 66, 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 ...).
Département et communes	Pyrénées- Orientales : Perpignan, territoire C.U.C.S.
Partenaires de l'action	CAF des P.O. – EDF – GDF SUEZ – Ville de Perpignan

Rappel	Travailler autour de l'individualisation, de l'accompagnement et amener les personnes vers plus d'autonomie.
Descriptif de l'action	Réunions d'informations collectives : conseils, informations par la Technicienne en Économie Sociale et Familiale et 1 médiateur de Médiance 66 au P.S.P. de Vernet Salanque.
BILAN 2011	<p><u>Première réunion</u> Les crédits, le surendettement et les cartes de fidélités (10 participants)</p> <p>Les thèmes abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Information et sensibilisation sur la consommation « facile » : quel consommateur êtes-vous ? ✓ La législation des contrats ✓ Gestion du budget <p>Cet atelier a été mis en place car les demandes du PSP sont souvent en lien avec les organismes de crédits, les banques... et certaines familles rencontrent des difficultés dans la gestion du budget.</p> <p><u>Deuxième réunion</u> Les charges locatives (8 participants) Un agent de l'OPH PM était présent afin de compléter les informations</p> <p>Les thèmes abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que comprennent les charges locatives ? ✓ Différencier les responsabilités du locataire et du propriétaire ? ✓ Que doit-on payer tous les mois ? <p>Les charges locatives peuvent représenter une part importante dans le montant mensuel du loyer. Les familles ont souvent des incompréhensions par rapport à leur montant. Les participants ont pris conscience de la valeur et de l'importance de ces charges, et ont apprécié la présence de l'agent de l'OPH PM.</p> <p>Ces réunions d'informations ont permis aux locataires d'avoir toutes les informations nécessaires pour s'approprier au mieux leur logement voire pour certains devenir un « bon » locataire et puissent ainsi mieux vivre dans leur logement avec leur familles et le transmettre à la dernière génération.</p>

Pôle « Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique »

⁶« Est en précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources et de ses conditions d'habitat »

⁷...Parfois des familles réduisent les charges pour tenter de conserver leur logement. Il en est ainsi lorsqu'elles restreignent leurs dépenses d'énergie et vivent dans le froid plutôt que de payer trop cher pour se chauffer. Les ménages qui indiquent avoir limité leur consommation de chauffage en raison de son coût sont plus nombreux en 2006 qu'en 2012 (21.5% contre 14%). Autant de situations qui concernent d'abord les plus fragiles, mais qui sont devenues familières pour bien des ménages relevant des couches populaires ou des classes moyennes.....

⁸.....La précarité énergétique face obscure de la pauvreté : le Languedoc Roussillon, nouveau coup de projecteur sur la pauvreté dans la région : la précarité énergétique tape fort sous le soleil du Languedoc Roussillon. Elle est l'une des deux régions avec le Nord Pas de Calais les plus concernées par ce problème.....Les foyers à faible revenus vivent souvent dans des logements énergivores, d'où des difficultés de paiement supplémentaires.....

Depuis sa création Médiance 66 travaille sur cet axe pour accompagner et trouver la solution la plus adaptée à chaque ménage en situation de difficulté pour honorer leurs factures, de gestion financière et/ou habitant dans des logements présentant des caractéristiques de vétusté ou d'insalubrité.

Cette année encore, ce pôle s'est développé autour de 6 actions (dont 2 nouvelles)

- ✓ La médiation sociale
- ✓ Les réunions d'informations collectives
- ✓ ISIGAZ
- ✓ Eco Mallette (*nouvelle action*)
- ✓ Cité du Nouveau Logis
- ✓ Information, sensibilisation et accompagnement agents ERDF (*nouvelle action*)

**+ de 3 000 personnes identifiées ont été accompagnées, informées par Médiance 66
qui a répondu à + de 8 200 demandes au cours de 6 473 entretiens.**

Comme les années passées, **toutes ces actions de lutte contre la précarité énergétique et hydrique** ont permis d'apporter des éléments de diagnostics personnels sur la situation des ménages rencontrés, afin de rendre plus opérant les conseils donnés et d'améliorer concrètement la situation des familles. Ce travail permet d'anticiper sur certaines conséquences lourdes voire graves pour les familles, d'ordre :

Financier (endettement, restriction, ..)
Sanitaire (maladie respiratoire, ...)
Social (isolement, mal être, ...)

Technique (humidité, moisissures, détérioration, ...)
Sécuritaire (incendie, monoxyde de carbone, ...)

⁶ Plan Bâtiment Grenelle 2, le rapport Pelletier

⁷ Synthèse du rapport sur l'état du mal-logement en France, Fondation Abbé Pierre

⁸ Presse locale, septembre 2011 « L'Indépendant »

Intitulé action n° 1	MEDIATION SOCIALE
Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Janvier à décembre 2011
Public ciblé	Familles vivant dans les communes du département 66, 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 ...).
Département et commune	Département des Pyrénées-Orientales
Partenaires de l'action	EDF-GDF SUEZ-VEOLIA EAU

Rappel	<p>Depuis 2006, le partenariat instauré avec EDF et GDF SUEZ a pour objet l'accueil, l'information et l'accompagnement des familles « vulnérables ». En 2010, VEOLIA EAU rejoint la Médiation sociale.</p> <p>Médiance 66 apporte des solutions en mesure de régler les problèmes d'urgence pour contribuer à la fois à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages, et à réduire l'impact sur l'environnement (consommation d'énergie et de fluides mal gérée).</p>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 (TPN, TSS, FSL 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'énergie et de fluides. ✓ Orienter rapidement, si nécessaire, vers les acteurs sociaux, mais aussi le cas échéant auprès des Partenaires Solidaires.
BILAN 2011	<p><u>Les demandes concernent :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'information sur l'éligibilité au Tarif Spécial de Solidarité Gaz et au Tarif Première Nécessité électricité ✓ La mise en place et le suivi de délais de paiement, de mensualisation ✓ L'accompagnement pour la constitution des dossiers de demande d'aide CLAFI (Cellule Logement d'Aides Financières Individuelles) ✓ L'information technique et sur les tarifs <p>Les familles accompagnées pour un problème d'impayé se sentent souvent dépassées par l'accumulation des difficultés qu'elles rencontrent. Les demandes sont traitées pour la plupart dans l'urgence. Outre le traitement de l'impayé, nous nous rendons compte qu'elles ont adopté des gestes de consommation inappropriés (méconnaissance des heures creuses, pleines, débranchement du cumulus pour moins consommer...), et qu'elles ne connaissent pas leurs droits en matière de tarifs sociaux.</p> <p>Les messages et conseils transmis sont appréciés. Les rencontres avec les familles permettent souvent de déceler d'autres problématiques (difficulté d'organisation du budget, impayé de loyer,...) Notre travail est donc d'améliorer la situation de la famille dans sa globalité.</p> <p style="text-align: center;">2 203 personnes identifiées et accompagnées + de 7 000 demandes et réalisé plus de 5 000 entretiens. + de 2 350 coupures ont pu être évitées 128 dossiers C.L.A.F.I. envoyés au Conseil Général des Pyrénées-Orientales.</p>

Intitulé action n° 2	RÉUNIONS D'INFORMATIONS COLLECTIVES
Thématique	Maitrise de l'Énergie et des fluides
Date action	Février à décembre 2011
Public ciblé	Familles vivant dans les communes du département 66, 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 ...).
Département et commune	Pyrénées-Orientales : territoire CUCS, ville de Perpignan
Partenaires de l'action	CAF des P.O. - EDF - GDF SUEZ - VILLE DE PERPIGNAN

Rappel	Toujours en partenariat avec EDF et GDF SUEZ , des Réunions d'Informations Collectives sont animées par 1 médiatrice et la T.E.S.F.
Descriptif de l'action	<p>Objectifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informer et sensibiliser sur l'utilisation des énergies et des fluides • Diminuer le nombre d'incidents de paiement et de fraudes • Diminuer les risques d'accidents domestiques • Sensibiliser les familles à la protection de l'environnement • Rompre l'isolement pour certaines personnes
BILAN 2011	<p>Les personnes qui se rendent aux R.I.C. sont des bénéficiaires de Médiance 66 et/ou du listing EDF et/ou de la médiation postée de GDF SUEZ.</p> <p>Une liste est préparée avec toutes les coordonnées des personnes que nous souhaitons inviter (inscrites au fur et à mesure des entretiens). J – 2, les personnes sont à nouveau contactées afin de leur rappeler la date et l'heure de la réunion. Ces réunions sont organisées de préférence, les après-midis autour d'une collation.</p> <p>Une médiatrice bilingue fait la traduction auprès de certaines familles issues de l'immigration, ce qui facilite la compréhension des informations données.</p> <p>Bien qu'il soit difficile de travailler sur le collectif, ces réunions d'informations sont très appréciées par les usagers (quelques familles se présentent même à chaque réunion !).</p> <p>Un support très imagé et adapté au public est projeté et permet d'animer les réunions de façon ludique.</p> <p>De nombreux échanges se font : certains participants apprécient de prendre la parole, expliquent leur propre situation, leurs habitudes de consommations postes par postes et quotidiennement... Il leur arrive même de se conseiller entre eux. Ces moments sont des temps de partages très conviviaux.</p> <p>Les retours faits individuellement sur les PSP nous montrent que généralement, les personnes ont appliqué les conseils donnés et ont pris conscience des conséquences du non-paiement des factures.</p> <p>17 réunions ont été réalisées et 138 participants ont été accueillis.</p>

Intitulé action n° 3	ISIGAZ
Thématique	Prévention et information sur les risques liés à l'utilisation du gaz naturel
Date action	Janvier à mars 2011
Public ciblé	Locataires de l'OPH PM : Résidences Les Pêcheurs, Diaz, Villa du Mas, Le Goya, Bétriu, Clos Vert, Clos des Peupliers, Porte de Pierre, Marivaux, Fusterie, Dugommier, Four St François et Roudayre.
Département et commune	Pyrénées- Orientales : territoires CUCS, ville de Perpignan
Partenaires de l'action	GDF SUEZ et l'OPH Perpignan Méditerranée

Rappel	<p>Poursuite de l'avenant à la convention de partenariat entre GDF SUEZ (partenaire financeur et formateur de l'action), l'OPH PM et Médiance 66, signée en 2010.</p> <p>ISIGAZ c'est <i>Information, Sécurité, des Installations intérieures GAZ</i> <i>«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...»</i></p>
Descriptif de l'action	<p>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.</p> <p>Nombre de médiateurs : 4. Les médiateurs interviennent toujours en binôme.</p> <p>Durée: entre 3 et 3 heures 30 et entre 30 et 40 minutes de visite à domicile.</p> <p>Supports laissés aux familles : plaquettes sur les éco-gestes et la mensualisation et 1 magnet GDF SUEZ.</p> <p>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,</p>
BILAN 2011	<p>Le message transmis est toujours largement apprécié. Les locataires sont reconnaissants envers l'équipe de Médiance 66 pour « votre gentillesse et le message important pour notre sécurité et celle de nos enfants » mais aussi l'OPH PM « pour avoir permis une action si importante ». Les messages les plus appréciés et les plus entendus semblent être « les gestes à avoir si ça sent le gaz », sur les économies d'énergies, ainsi que sur « Le Monoxyde de Carbone ».</p> <p>✓ Le volet social : pour certains locataires c'est une occasion de rompre l'isolement (plus particulièrement les personnes âgées). D'autres, prennent connaissance de l'existence de Médiance 66.</p> <p>Ces visites nous ont permis de détecter des problématiques d'hygiène et de sécurité chez certaines familles (retours à l'OPH PM).</p> <p>✓ Les refus de médiations : comme rencontré lors d'autres actions certains locataires croient « tout savoir » et refusent de nous ouvrir leur porte. D'autres, pensent que nous sommes des démarcheurs commerciaux. Certains refus sont liés à des situations particulières (deuil, déménagement ...).</p> <p>✓ Le travail de sécurisation : a pour but de diminuer le nombre d'accidents et d'éviter les situations dangereuses (installation du gaz et son utilisation). Très peu de personnes connaissent les gestes appropriés à tenir en cas de fuite de gaz. Les connaissances sur le monoxyde de carbone (étudiés en 5ème) sont souvent oubliées, certains éléments mal compris voire pas appris du tout. Notre intervention permet un apprentissage ainsi qu'une remise à niveau de ces connaissances.</p> <p>Afin de rencontrer le maximum de locataires, 4 voire 5 relances ont été faites, sur des jours et horaires différents. Les médiateurs se sont rendus au domicile de 549 familles habitant en zone CUCS qui ont bénéficié d'une médiation.</p> <p>L'action démarré en 2007, c'est terminée en mars 2011. Se sont plus de 3 100 familles qui ont bénéficié de cette médiation.</p>

Intitulé action n° 4	ÉCO MALLETTE
Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Du 2 novembre au 22 décembre 2011
Public ciblé	Locataires de l'OPH PM
Département et commune	Pyrénées- Orientales : Perpignan, Cité HLM Diaz
Partenaires de l'action	GDF SUEZ (+ formation et mise à disposition du trolley) OPH PM, Véolia Eau, ville de Perpignan et l'État.

Rappel	En 2010 , suite à l'analyse et en lien avec la correspondante solidarité de Montpellier (information, formation, ...) Médiance 66 a mené une expérimentation avec la mallette GDF SUEZ « Écobilan » auprès de 20 familles. Action présentée, labellisée et financée dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale de Perpignan.
Descriptif de l'action	Muni du trolley GDF SUEZ « Écobilan », les médiateurs fournissent des conseils personnalisés en matière de maîtrise des dépenses d'énergies, et d'éco-gestes pour l'ensemble du logement, en réalisant diverses démonstrations et mesures d'énergie. Le trolley est composé entre autre de : 1 thermomètre infra rouge, 1 wattmètre, 1 programmateur horaire, 3 réducteurs de débit d'eau, 1 multiprise à interrupteur, 1 luxmètre, Nombre de médiateurs : 4. Les médiateurs interviennent toujours en binôme . Durée: entre 3 et 3 heures 30 maximum (au-delà le travail de médiation n'est plus aussi efficace) et entre 30 et 40 minutes de visite à domicile. Un suivi est assuré pour les familles qui le souhaitent sur 1 an afin de pouvoir évaluer avec elles, l'évolution de leur consommation, ..à leur domicile ou dans les locaux de Médiance 66. Supports laissés aux familles : plaquettes GDF SUEZ et Véolia Eau sur les éco-gestes et la mensualisation.
Communication	Affiches A3 réalisées par l'OPH PM et Médiance 66 et placardées dans tous les bâtiments . Rencontres au préalable avec les concierges des résidences. Information individuelle lors de la venue des familles au PSP de Vernet Salanque. Information auprès du Centre social de Diaz (affichage).
Bilan	Supports utilisés : Fiche de passage lue et signée par le locataire et le médiateur. Fiche Eco. Bilan support médiation: Au départ ce document devait être à destination des familles. Celles-ci (majoritairement) ne conservant pas déjà les papiers administratifs, il nous a semblé plus opportun de garder ce support. Ainsi, lorsque les familles viendront au PSP pour des questions liées à l'eau, le gaz ou l'électricité, nous pourrons voir les annotations et commentaires réalisés lors de la médiation. La médiation Plusieurs personnes nous ont permis l'accès dans leur logement immédiatement, d'autres ont souhaité prendre RDV. Beaucoup d'entre eux se souviennent de Médiance 66 et de notre passage lors de l'action « ISIGAZ ». Les informations, les outils ainsi que les mises en application sont très appréciés. Ces rencontres permettent également de faire le lien avec le bailleur et de transmettre les doléances des locataires. Les refus de médiation L'accès dans le logement reste parfois et encore difficile : certains locataires refusent catégoriquement de nous laisser entrer et estiment « tout savoir », d'autres, nous considèrent comme des démarcheurs commerciaux ou autres. Nombre de familles rencontrées et de médiations réalisées Sur la cité Diaz, il y a 274 logements (dont 20 vacants), nous avons effectué jusqu'à 5 relances sur des jours et heures différents. Un résultat satisfaisant de 76.50 % de taux de pénétration sur les 183 logements visés au 22 décembre 2011. 8 familles vont bénéficier d'un suivi par Médiance.

Intitulé action n° 5	CITÉ DU NOUVEAU LOGIS
Thématiques	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Lutte contre les fraudes
Date action	Janvier à décembre 2011
Public ciblé	Les 136 familles habitant la cité Nouveau Logis/Les Pins
Département et commune	Pyrénées- Orientales : Perpignan, cité du Nouveau Logis/Les Pins
Partenaires de l'action	ERDF/GRDF-VEOLIA EAU

Rappel	<p>Le nouveau Logis/Les Pins (anciennement Bellus) est une cité avec très peu de mixité sociale. Cette zone d'habitat est en grande partie constituée d'une population gitane qui, de par sa culture, demande une approche singulière, par une adaptation voire une connaissance des codes, de la langue, de la relation à l'autre, ... Ces familles souvent marginalisées sont tenues (et se tiennent) à l'écart de la société</p> <p>Depuis 2 ans maintenant, à la demande des entreprises ERDF et Véolia Eau, nous intervenons sur ce quartier et auprès des familles afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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)
Descriptif de l'action	<p>Accompagnement et suivi individuel de 99 familles sur site.</p> <p>3 demi-journées par mois, une médiatrice se rend sur la cité accompagnée ou non du partenaire concerné.</p> <p>Échanges, régulation,..., sur leur situation liée à leur consommation d'eau et principalement sur des créances et/ou doléances concernant l'habitat.</p>
BILAN 2011	<p>Le suivi des familles pour la consommation d'eau, ne concerne pas seulement leurs factures ; nous les informons et les sensibilisons également sur leurs façons d'utiliser et de consommer l'eau.</p> <p>Bien qu'ils y aient encore des personnes réticentes, nous avons réussi à renouer le lien et le dialogue social pour améliorer les relations entre les habitants et les entreprises comme ERDF et VEOLIA Eau.</p> <p>Plus d'un tiers de ces familles ont tenu leur engagement en régularisant leur dette (mise en place d'un échéancier) et leur consommation en cours.</p> <p>Au fil du temps (des années), nous pouvons dire que l'intervention de Médiance 66 fait évoluer les mentalités : beaucoup d'autres familles se sont rapprochées de nous car elles prennent au sérieux les incidents que leur situation de fraude a pu générer, prennent conscience des conséquences et nous demandent de les aider à assainir leur situation.</p> <p>Au-delà de cette mission spécifique, les rencontres régulières avec ces familles, permettent à Médiance 66 d'avoir une approche « éducative » notamment sur leurs habitudes de vie citoyenne souvent en marge. Au fur et à mesure des visites, les familles nous confient d'autres situations difficiles qu'elles souhaitent régulariser avec notre structure. À chaque fois une orientation est faite vers l'agent d'accueil du centre social et/ou l'assistance sociale du secteur.</p>

Intitulé action n° 6	INFORMATION, SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PROFESSIONNELS
Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et fluide
Date action	Novembre 2011
Public ciblé	Agents clientèle ERDF
Département et commune	Pyrénées- Orientales : Perpignan
Partenaire de l'action	ERDF

Rappel	<p>Demande formulée par ERDF à Médiance 66 (cf. Action Nouveau Logis 2009) pour apporter une information aux 35 agents chargés d'intervenir auprès des familles (DPI).</p>
Descriptif de l'action	<p>Les 21, 22 et 29 novembre 2011, 3 groupes de techniciens accompagnés de leurs encadrants ont bénéficié de cette action.</p> <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La présentation de Médiance 66 et des publics avec lesquels l'association travaille ✓ Les retours d'expériences des agents sur le terrain ✓ Les politiques sociales au niveau national et départemental: Tarif Spécial de Solidarité et Tarif Première Nécessité, décret anti- coupure, avant coupure, demande d'aide de la Cellule Logement d'Aides Financières Individuelles,..... <p>Ces rencontres se sont déroulées dans les locaux de ERDF Bacchus, de 8h30 à 10h00. Pour chaque groupe, un débriefing a été fait avec Messieurs Cassigni, Leroutier, la directrice, la CESF de Médiance 66 et les encadrants ERDF présents.</p> <p>L'animation et l'évaluation ont été assurées par 2 salariées de Médiance 66.</p>
BILAN 2011	<p>Cette formation a permis à l'ensemble des agents d'avoir un niveau d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les procédures légales des fournisseurs avant coupure des fournisseurs ✓ Le processus pour récupérer la fourniture électrique ✓ La connaissance des organismes existants pouvant intervenir auprès des familles pour éviter la coupure et les aider à constituer des dossiers de demandes d'aide. <p>Nous avons pu analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour les agents <ol style="list-style-type: none"> 1. Un sentiment de rupture franche avec les familles. 2. Un fort sentiment d'insécurité sur certains territoires (majoritaire). 3. Une méconnaissance des publics : culture, mode de vie, (majoritaire). 4. Un manque d'information concernant la situation sociale des familles (mitigé). ✓ Pour les encadrants <ol style="list-style-type: none"> 1. Prise en considération de conditions de travail parfois délicates liées à la mission des agents . 2. Importance de travailler sur cette représentation, sur l'aspect « service », donner une image de normalité, neutralité.

Pôle « Prévention dans les transports urbains »

En partenariat avec l'Olympique Club Perpignan, l'État et la CFT PM, et suite aux dégradations et gestes d'incivilité commis en direction des transports urbains (2010/2011), cette nouvelle action a démarré à l'initiative de l'O.C.P.

Soucieux de la qualité du service que la Compagnie de Transport Perpignan Méditerranée assure dans cette ville, il reste important d'accorder une attention particulière au sentiment de sécurité ressenti tant par les voyageurs que par les agents CFT PM.

Les actions de médiation sont une des clés essentielles pour y parvenir. Il s'agit d'insister avant tout sur la prévention des actes de délinquance et des incivilités qui perturbent l'activité et nuisent au climat de tranquillité des territoires.

Les deux médiateurs recrutés sont présents à chaque entrée ou sortie scolaire : 8 heures, midi et/ou 17 heures et pour certains établissements scolaires ciblés comme le Lycée Charles Blanc, Lurçat, Rivesaltes, les collèges Pagnol, Sévigné, ...

Ils peuvent aussi être présents dans les moments de pointes sur les dessertes de certains quartiers dits prioritaires comme le Bas Vernet, la Cité St. Assisclé,...

⁹Extraits

...Depuis des mois, la ligne de bus de transports scolaires reliant Perpignan au lycée est sujette à des perturbations. En cause, les agissements et incivilités répétées d'un élève, un meneur, parfois rejoint par deux ou trois autres camarades. En effet, régulièrement, des jets de stylos, de gommes ou encore des crachats se produisent dans le véhicule de transport en commun. Une petite lampe laser a même un jour été utilisée pour illuminer le rétroviseur du chauffeur, au risque de l'aveugler.....

.....Vendredi dernier à 17 h, une nouvelle étape a été franchie. À la sortie de l'établissement, le bus embarque 55 lycéens afin de les ramener à bon port, Mais, à nouveau, le trajet ne va pas se dérouler dans le calme. Sans doute pour s'amuser, le jeune perturbateur n'a rien trouvé de mieux que de sortir et d'utiliser une bombe lacrymogène pendant le trajet, incommodant les élèves et le chauffeur. Dans le bus, c'est l'affolement, les yeux piquent, pleurent. Des lycéens réussissent à débloquent la porte arrière du bus en actionnant une vanne.....

..... Jeudi en fin de journée, un groupe de jeunes, qui seraient sortis du lycée, est monté à bord d'un bus de ville et a commis diverses dégradations. Sièges lacérés, feu allumé avec des journaux dans le véhicule à l'arrière, rétroviseur brisé... Ils sont finalement descendus juste avant le palais des Congrès où la police, alertée, est intervenue.....

⁹ Source 2011 , presse locale « L'Indépendant »

Intitulé action n° 1	MÉDIATION DANS LES TRANSPOTS URBAINS
Thématique	Prévention de la délinquance
Date action	Action démarrée le 1 ^{er} décembre 2011
Public ciblé	Voyageurs de la Compagnie de Transport PM majoritairement des collégiens et lycéens
Département et commune	Pyrénées- Orientales : Perpignan et alentours
Partenaires de l'action	Compagnie Française de Transport Perpignan Méditerranée Fond Interministériel de la Prévention de la Délinquance Olympique Club Perpignan

Rappel	<p>La CFT PM en vue de pérenniser pour l'ensemble de son exploitation de réseaux de transports, les dispositifs de médiation sociale mis en œuvre afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Faciliter la circulation en toute sécurité des usagers, ✓ D'assurer une continuité du service dans tous les quartiers, ✓ Et d'éviter l'enclavement et la marginalisation de ces territoires, <p>a signé une convention partenariale tri partite avec l'OCP et Médiance 66 pour une durée de 6 mois.</p>
Descriptif de l'action	<p>2 médiateurs recrutés à 25 heures/ semaine afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'être le lien entre les voyageurs et la CFT PM ✓ D'accueillir, d'écouter, d'orienter, d'aider et d'accompagner les usagers, ✓ D'identifier les situations à risques et d'en informer les intervenants potentiels ✓ De réguler les tensions, d'apaiser les conflits entre usagers et également avec les agents de la CFT ✓ D'aller au-devant des usagers pour les inviter au respect des règles et le cas échéant passer le relais aux services concernés.
BILAN DECEMBRE 2011	<p>Les médiateurs ont tout d'abord été guidés et formés par la CFT PM (présentation de l'entreprise, son fonctionnement, son personnel, les voyageurs...).</p> <p>Puis, ils ont été un temps observateurs en accompagnant les vérificateurs sur différents territoires de la Ville.</p> <p>Mi-décembre, ils ont démarré pleinement leurs missions. Pour des raisons de sécurité, ils interviennent toujours en binôme. Ils travaillent par demi-journées de 4 heures chacune. Pendant ce temps de travail, ils sont présents sur 3 ou 4 lignes et sont en moyenne confrontés à ± 120 voyageurs.</p> <p>Un rapport journalier d'activité et une réunion hebdomadaire à la CFT PM pour faire un point et définir les priorités ont été mis en place.</p> <p>Très vite, la présence de médiateurs dans les bus se montre utile : une jeune personne s'en prend agressivement au conducteur pour un problème de retard, les médiateurs interviennent et dialoguent avec la personne qui finalement reprend ses esprits et descend.</p> <p>Présents à de nombreuses reprises, la collaboration des médiateurs a aussi été bénéfique pour aider à canaliser les jeunes vers les bus scolaires et pour calmer les échauffourées.</p>