

Médiance 66

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 19 mai 2011

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2010**

SOMMAIRE

MOT DU PRÉSIDENT

MÉDIANCE 66, FACE CITÉ

BILANS DES ACTIONS 2010

✓ Pôle « Vie quotidienne »

✓ Pôle « Accompagnement et prévention budgétaire »

✓ Pôle « Prévention et Lutte contre la Précarité Énergétique »

LE MOT DU PRÉSIDENT

2010, c'est

+ de 10 900 entretiens pour répondre à plus de 19 600 demandes

L'ensemble des activités de Médiance 66 représente un volume horaire de plus de 10 100 heures.

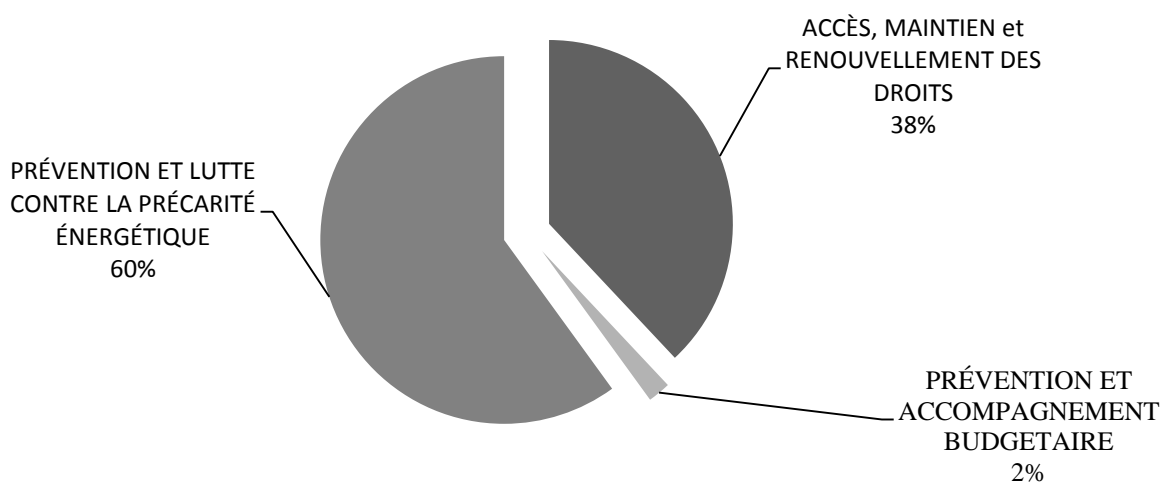
Près de 5 400 personnes identifiées et qui ont été accompagnées, informées, orientées, ...

Demandes Entreprises : 65%

Demandes Services Publics: 43%

Demandes Privées: 2%

dont



Médiance 66 ne peut se glorifier de l'étendue de la précarité qui évolue chaque année.

Cependant, l'association devient au fil des années un espace convivial où les personnes se rencontrent, se confient, renouent, partagent, échangent, se retrouventun lieu où l'autre n'est pas étranger.

Ce lieu privilégié où chacun peut être considéré, reconnu comme citoyen à part entière et où il est possible d'être....objectif premier de Médiance 66, Face Cité :

« Amener les personnes à une égalité de traitement, à plus d'autonomie, de mobilité et d'ouverture sociale »

MÉDIANCE 66 – FACE CITÉ

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 1ere des équipes de l'association est de :

- **Inform**
- **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 6 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)

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 2009/2011

Collège des membres de Droit

La Fondation Agir Contre l'Exclusion
Médiance13

Collège des Collectivités

Ville de Perpignan

Collège des Entreprises partenaires

EDF
ERDF
GDF SUEZ

Collège des Institutions et Associations partenaires

OPHA 66
OPH Perpignan Roussillon
CCAS de la ville de Perpignan

Collège des Personnes Qualifiées

Mme Cachal
Mr Attali
Mr Jaouen

LE BUREAU 2009/2011

Monsieur Y. Attali, Président

Madame M.A. Cachal, Trésorière

L'ÉQUIPE DE SALARIÉS

Aïcha Benhamimed, médiatrice

Fateh Boudrai, médiateur

Sabrina Miquel, médiatrice

Anne Rouquier, Conseillère en Économie Sociale et Familiale

Aurélié Stefani, Médiatrice, Technicienne en Économie Sociale et Familiale

Claudia Thoraval, directrice

PÔLE « VIE QUOTIDIENNE »

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

1. 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 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, santé et télécommunications.

Accueil, écoute, information, orientation pour 1419 personnes identifiées (811 en 2009) dont 920 au PSP Sud et 499 au PSP Nord.

5419 entretiens (2946 en 2009) ont été réalisés et 6875 demandes traitées (3780 en 2009)

Toute l'équipe de Médiance 66 assure cet accueil.

Sur les 1419 personnes accueillies, **1122 viennent pour la première fois** dans les locaux de Médiance 66.

2. ACCOMPAGNEMENT SUR LA QUESTION DE LA RETRAITE

Partenaire principal: **AG2R LA MONDIALE**

NOUVELLE ACTION

160 familles (559 demandes) ont été reçues sur rendez-vous personnalisé et ont pu traiter leur ouverture de droit à la retraite mais également à la complémentaire, à la pension de reversion, La C.E.S.F. de Médiance 66 a pu réaliser ce travail grâce à l'information et au soutien de Mmes Salvy d'AG2R LA MONDIALE et Paulo de la Carsat LR (anciennement CRAM).

Toujours en partenariat avec AG2R La Mondiale, **deux réunions d'informations collectives** sur la question de la retraite ont été organisées. Animées par la C.E.S.F., une médiatrice, et Mmes Salvy et Paulo, ces réunions ont permis à 35 personnes d'avoir des réponses à leurs préoccupations de versement de la retraite, des informations sur leurs droits quant au calcul de leur pension, leur possibilité de travailler si retraité...

3. PERMANENCES EN MILIEU RURAL

NOUVELLE ACTION

Partenaire principal: **les Restos du Cœur 66**

Les permanences ont démarré en Janvier 2010 à raison d'une tous les 15 jours (jour de distribution ou non) **à Prades, Maury et Saint Laurent de la Salanque.**

Il y a eu 42 permanences, tenues par la C.E.S.F., pendant la campagne de distribution des Restos, soit de janvier à mars et les mois de novembre et décembre 2010.

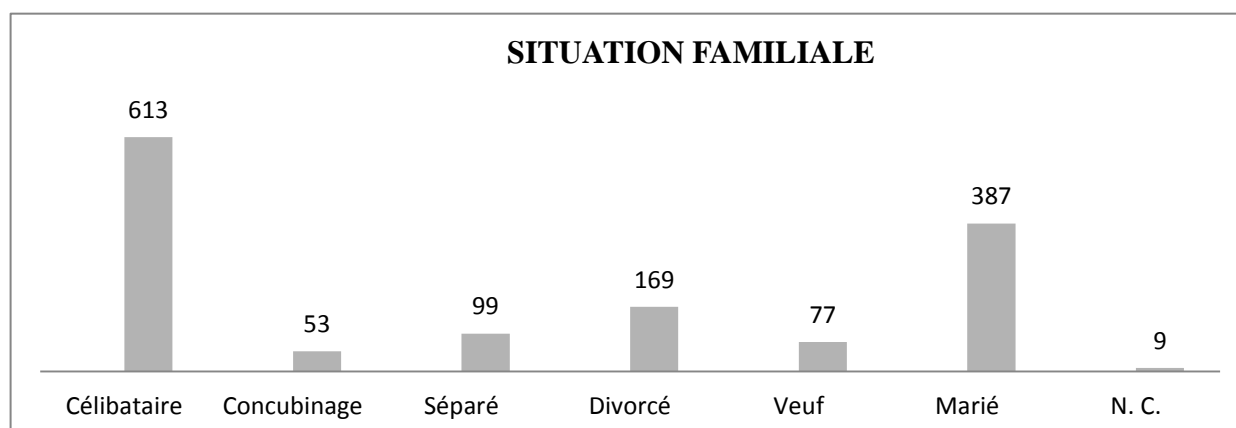
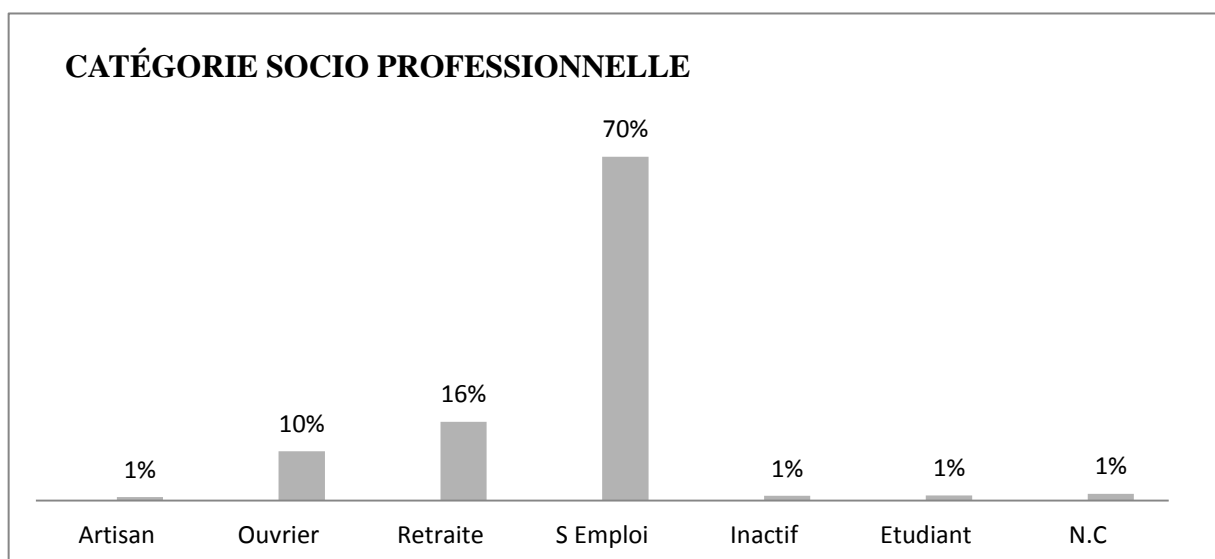
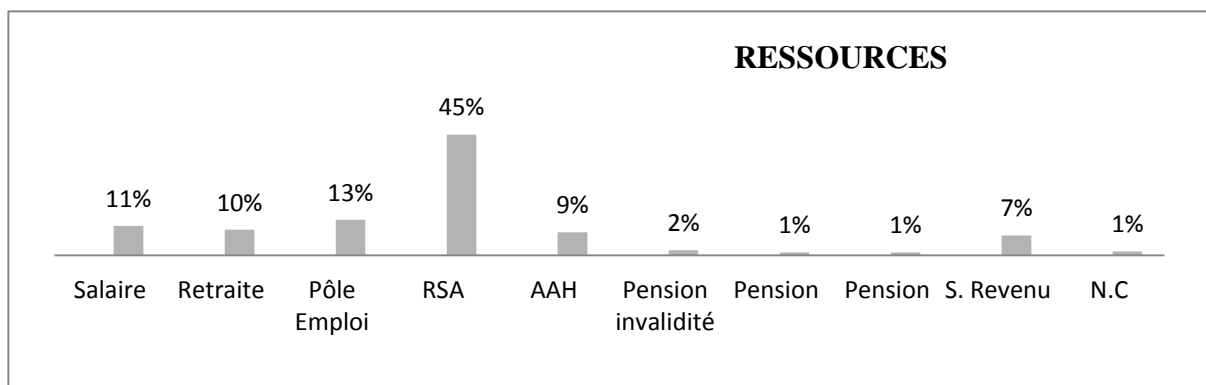
Les 61 personnes reçues sont, pour 94%, des bénéficiaires des Restos du Cœur 66.

100 entretiens ont été réalisés pour répondre aux 152 demandes.

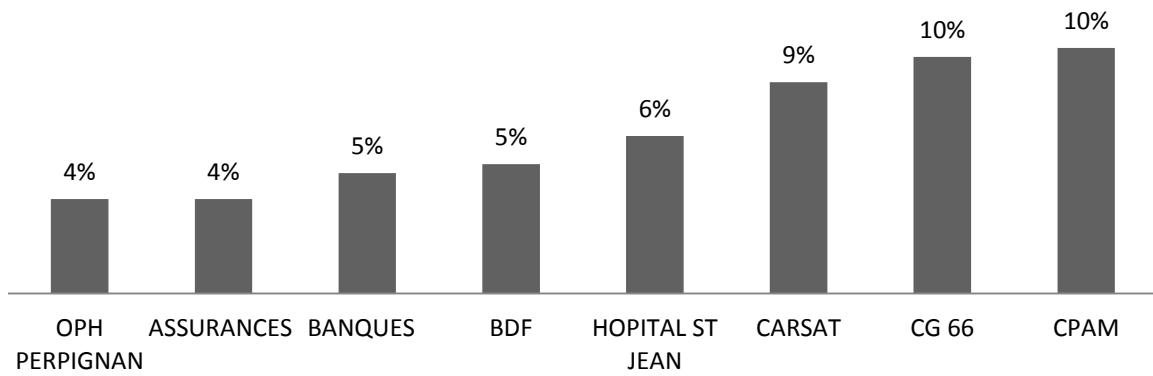
Quelques précisions sur les données chiffrées du Pôle « Vie quotidienne »

Près de **3 000 heures** sont consacrées à ce pôle.

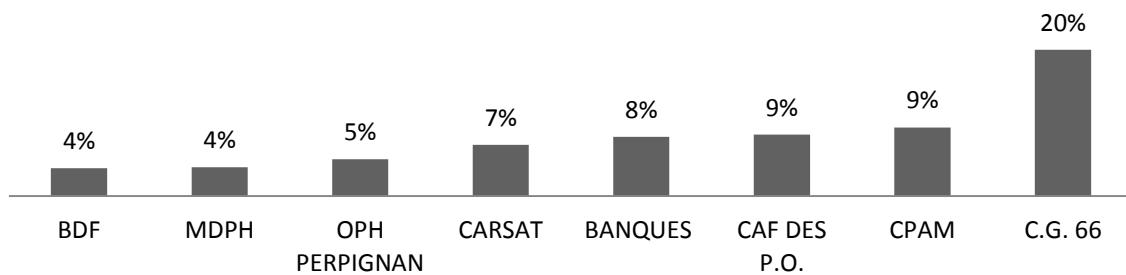
Sur les **1419 bénéficiaires** du Pôle « Vie Quotidienne », 90% viennent de la ville de Perpignan (dont 95% habitant les zones Contrat Urbain de Cohésion Sociale ou Contrat Local de Sécurité) et 10% des villages alentours (les plus représentatifs: Canet, Pia, Rivesaltes et Prades) 57% sont des femmes.



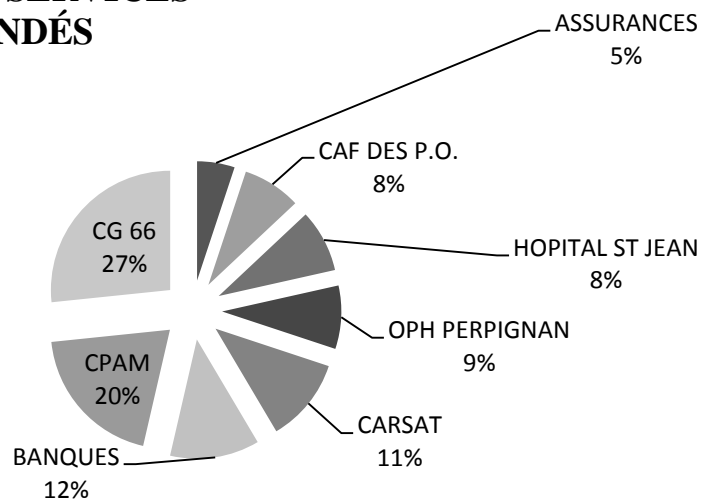
SERVICES LES + DEMANDÉS À VERNET SALANQUE



SERVICES LES + DEMANDÉS À SAINT-JACQUES



L'ENSEMBLE DES SERVICES LES + DEMANDÉS



PÔLE

« ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION BUDGÉTAIRE »

1. INFORMATION ET PRÉVENTION BUDGÉTAIRE

Partenaire principal : **groupe BNP Paribas/Fondation Cetelem**

Du 16 novembre au 16 décembre 2010, **211 élèves** des lycées Pablo Picasso et Maillol (8 classes de seconde et 1 BST Assistant de PME PMI) ont été **sensibilisés sur la question du budget familial et de sa gestion**, par la médiatrice, T.E.S.F. et la Directrice de Médiance 66.

Une approche générale (échanges avec les élèves) puis visualisation d'un Power Point :
Construire et gérer son budget

NOUVELLE ACTION

Maîtriser ses moyens de Paiements
Utiliser un compte-courant
Financer ses projets

Quelques exemples de commentaires des élèves :

- « Certaines sociétés piègent ou parfois forcent la main de leurs clients »
- « Une personne n'est pas obligée de faire un crédit ou un achat, c'est un choix »
- « Économiser, faire attention à ce qu'on achète. Il faut dépenser moins que ce que l'on gagne » ...

2. TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SURENDETTEMENT

Concerne toutes les demandes d'octroi d'un plan conventionnel à la Banque de France.

38 personnes ont bénéficié de cet accompagnement individuel. Suivi des dossiers et accompagnement par la C.E.S.F..

Beaucoup de demandes en 2010 (dans la continuité de 2009) car la mission de Médiance 66 liée au surendettement était largement reconnue par les usagers et les partenaires.

Arrêt de cette mission fin Mars 2010 (suite décision du Conseil d'Administration du 25 mars 2010) par manque de financement de l'action.

3. ATELIER BUDGET « MIEUX CONNAITRE, POUR MIEUX CONSOMMER »

Partenaire principal : **CCAS de Perpignan**

Suite à une demande des salariés des chantiers d'insertion, quatre modules « **Information, sensibilisation et prévention sur la gestion du budget** » ont été organisés et menés par la C.E.S.F..

8 participants et un encadrant ont bénéficié de cette information.

Ces ateliers de 2 heures chacun, se sont déroulés de janvier à mars 2010, pendant et hors temps de travail des bénéficiaires.

Les thèmes abordés :

- Information et sensibilisation sur la consommation « facile » : quel consommateur êtes-vous ?
- Information et sensibilisation sur la gestion, la maîtrise des fluides et des énergies
- La législation des contrats
- Gestion du budget

Pôle « Prévention et lutte contre la précarité énergétique »

Dans la cadre du Plan Bâtiment Grenelle 2, le rapport Pelletier (du 15 décembre 2009) définit ainsi la précarité énergétique :

« 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 »

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 3 nouvelles). Plus de **3 000 heures** sont consacrées à ce pôle.

1. MÉDIATION SOCIALE

Partenaires principaux : **EDF ET GDF SUEZ**

Depuis 2006, le partenariat instauré avec EDF et GDF SUEZ a pour objet **l'accueil, l'information et l'accompagnement** des familles « vulnérables »

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 mal gérée)

Les demandes concernent :

L'information sur l'éligibilité au **Tarif Spécial de Solidarité** et au **Tarif Première Nécessité**

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)

Informations techniques et sur les tarifs

Résultats :

3177 personnes identifiées avec une problématique énergétique !

+ de **10 800 demandes et réalisé près de 4100 entretiens.**

+ de **1400 coupures** ont pu être évitées

162 dossiers CLAFI envoyés au Conseil Général des Pyrénées-Orientales

2. Toujours en partenariat avec **EDF et GDF SUEZ**, des **Réunions d'Informations Collectives sur la Maîtrise de l'Énergie et des fluides** sont animées par 1 médiatrice et la T.E.S.F..

26 réunions ont été réalisées et **174 participants** ont été accueillis.

Objectifs:

- Informer et sensibiliser sur l'utilisation des énergies et des fluides
- Diminuer le nombre d'incidents de paiement
- Diminuer les risques d'accidents domestiques
- Sensibiliser les familles à la protection de l'environnement
- Rompre l'isolement pour certaines personnes

3. «I.S.I.GAZ»

ISIGAZ c'est *Information, Sécurité, des Installations intérieures GAZ*

«*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...*»

En partenariat avec **GDF SUEZ et l'OPH Perpignan Roussillon**, les médiateurs se sont rendus au domicile de **549 familles** habitant en zone CUCS qui ont bénéficié d'une **médiation** concernant l'utilisation et les risques liés au gaz naturel.

4. « ÉCOMALETTE »

NOUVELLE ACTION

En partenariat avec **GDF SUEZ** l'action est menée à titre expérimental, afin de mettre en place un plan d'action pour aider des familles qui rencontrent des difficultés liées à d'importantes consommations d'énergies et/ou de fluide.

GDF SUEZ a mis à disposition une éco-mallette. Des conseils sur les économies d'énergies leurs sont également donnés.

Une médiatrice s'est rendue au domicile de **20 familles** sur Perpignan et ses alentours.

5. INFORMATION SUR L'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS D'EAU

NOUVELLE ACTION

Partenaire principal : **VEOLIA**

Suite à l'individualisation des compteurs, les 165 locataires de la cité Roudayre, ont **bénéficié d'une sensibilisation sur le bon usage de l'eau** (consommation différente, responsabilisation, rythme de facturation, moyens de paiements, éco-gestes, ...)

6. «CITE DU NOUVEAU LOGIS»

NOUVELLE ACTION

Partenaire principal : **ERDF/GRDF**

L'action démarrée en 2009, se poursuit pour plus de **20 familles** (fraude énergétique et assainissement des situations) Suivi fait par une médiatrice et la directrice de Médiance 66.

En vue de pérenniser les dispositifs de médiation sociale, **VEOLIA EAU**, a confié à **Médiance 66**, la charge: d'informer, d'accompagner et de suivre 40 familles habitant le Nouveau Logis pour assainir leur situation. Suivi fait par une médiatrice et la directrice.

Toutes ces actions de lutte contre la précarité énergétique 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 :

Financière (endettement, restriction, ..)

Technique (humidité, moisissures, détérioration,)

Sanitaire (maladie respiratoire, ...)

Sécuritaire (incendie, monoxyde de carbone, ...)

Certaines de ces missions ont été soutenues par **la Fondation de France**.