



ACCOMPAGNER LES HABITANTS DANS LES
DEMARCHES DE LA VIE QUOTIDIENNE POUR
AGIR CONTRE LA PRECARITE ET
L'EXCLUSION

LUTTER CONTRE LA PRECARITE
ENERGETIQUE ET HYDRIQUE

LUTTER CONTRE LE NON RECOURS AUX
DROITS



SOMMAIRE

Le mot du Président	Page 3
Fiche identité Médiance 66	Page 4
Nos points d'accueil	Page 5
Nos principaux partenaires	Page 6
Le conseil d'administration et le bureau 2017/2019	Page 7
L'équipe de permanents	Page 8
Les faits marquants en 2018	Page 10
Les missions et actions 2018	Page 11
Chiffres clés 2018	Page 13
Les perspectives	Page 16
Fiches synthétiques des principales actions développées en 2018	
• Points services aux particuliers (PSP)	Page 17
• Permanences dans les quartiers prioritaires de la Ville de Perpignan	Page 21
• Permanences quartier prioritaire Ville d'Elne	Page 24
• Permanences résidence sociale Adoma	Page 26
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement nouveaux locataires	Page 28
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement des locataires en impayés	Page 29
• Permanences La Poste	Page 30
• Médiation préventive énergie – EDF	Page 32
• Réunions d'informations collectives sur la maîtrise des énergies et des fluides	Page 34
• Accompagnement et information logements BBC	Page 37
• Mieux vivre dans son logement	Page 39
• Mon Appart Éco-Malin » (MAEM)	Page 41
• Accompagnement des familles cité Nouveau Logis / Les Pins	Page 43
• Les sentinelles de l'eau	Page 44
• Médiation auprès des familles du Quartier Nouveau-Logis pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement	Page 45



LE MOT DU PRESIDENT



L'Assemblée Générale de Médiance66 est un moment précieux, car elle permet d'échanger sur nos pratiques, nos moyens, vos besoins.

Cette année encore, la médiation sociale est une réponse pertinente pour gérer les relations sociales. La médiation tend à s'institutionnaliser dans divers domaines : politique de la ville, famille, justice, médiation de voisinage...

Notre action, au sein des quartiers de la politique de la ville est devenue incontournable dans de nombreux domaines, pour assurer le lien avec les services publics, afin de lutter contre la précarité sociale, énergétique, hydrique et faciliter l'accès aux droits.

La pérennisation de Médiance66, en ces temps de rigueur budgétaire, nécessite de raffermir nos liens avec nos partenaires. Ce renforcement du partenariat est nécessaire afin de répondre aux besoins de vos clients, usagers ou administrés pour pouvoir poursuivre, ou développer de nouvelles actions.

La médiation sociale est une politique de cohésion sociale aux côtés des élus, des professionnels de l'Etat et des institutions, Médiance66 est un acteur indispensable de cette politique.

Pour cela je remercie l'ensemble de l'équipe qui travaille au sein de Médiance66 œuvrant au quotidien à la reconnaissance de notre association comme un acteur indispensable sur le territoire.

FRANCK GEIN

FICHE IDENTITE MEDIANCE 66

PARCOURS PROFESSIONNEL

Association loi 1901

12 ans, 17 administrateurs

12 salariés - 2 jeunes volontaires

Médiance 66 PSP Gare et siège social – 1 bis rue d'Iéna 66000 Perpignan. 04.68.86.44.17

Médiance 66 PSP Vernet-Salanque – rue Arcangelo Corelli.66000 Perpignan. 04.68.62.38.27

Médiance 66 permanences – Centres sociaux de la ville de Perpignan et d'Elne

contact@mediance66.com

AGRÉMENTS

* Renouvellement, par **arrêté préfectoral** du 2 juin 2016, pour une durée de 5 ans et au titre de l'article **L.365-3 du code de la construction et de l'habitation**, dans la catégorie d'activités « **ingénierie sociale, financière et technique** » pour :

- les activités d'accueil, de conseil, d'assistance pour l'amélioration ou l'adaptation de l'habitat
- l'accompagnement social effectué pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes défavorisées
- l'assistance aux personnes qui forment un recours amiable devant la commission de médiation ou un recours contentieux devant le tribunal administratif aux fins de reconnaissance du droit au logement opposable

Dans le cadre de ses activités agréées, l'association effectue un travail de médiation pour le paiement des loyers et charges et aide à la constitution des dossiers de surendettement.

* **Agrément pour l'accueil de jeunes en service civique**

* **Agrément entreprise solidaire d'utilité sociale**

MÉDIATION SOCIALE

Intervention sur les territoires auprès des habitants, des entreprises, des collectivités et du tissu associatif.

La **médiation sociale** est un « processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

Septembre 2006 Création du **Point Services aux ParticuliersPSP SUD**
Mise en place de la **Médiation Sociale Énergies et fluides**

2007 Début action **ISIGAZ** Information, Sécurité, des Installations Intérieures **GAZ**(poursuivie jusqu'en 2012)

2008 Ouverture du Point Services aux Particuliers **PSP NORD**

2009 Accompagnement familles **Nouveau Logis**

2010 Permanences en communes rurales

Accompagnement **dossiers retraites** (poursuivie jusqu'en 2012)

Eco mallette/**Eco gestes** : « **mieux vivre dans son logement** »

(action qui se poursuit à ce jour)

2011 : Médiation dans les **transports urbains** (poursuivie jusqu'en 2012)

Accompagnement et suivi familles sur département – **Office 66**

(action qui se poursuit à ce jour)

Prévention **budgétaire** auprès de **jeunes lycéens**

2012 : Permanences **La Poste** (action qui se poursuit à ce jour)

ASTUS Action de Suppression des **TUBes Souples**

(poursuivie jusqu'en 2013)

Eco gestes dans les écoles **Quand les enfants deviennent écolos**

(action qui se poursuit à ce jour)

Action **BBC** (Bâtiment Basse Consommation)

(action qui se poursuit à ce jour)

2013 : Action « **Achetez mieux et jetez moins** »

Permanences dans les Centres Sociaux Perpignan

(action expérimentale poursuivie en 2014)

« **DD Défi Durable** »(action qui se poursuit à ce jour)

2014 : Permanences hebdomadaires dans **6 centres sociaux** Perpignan :

Nouveau Logis/Les Pins - Haut-Vernet - Bas-Vernet –

St Jacques/Le Tingat – Champs de Mars – Saint-Martin

Ouverture d'une action de **médiation sociale** « **Adulte Relais** » sur le quartier Saint Matthieu

Action **ADOMA** **Accompagnement des résidents**

2015 : Déploiement des permanences hebdomadaires dans l'ensemble des centres sociaux de Perpignan.

Obtention agrément entreprise solidaire

Adhésion au réseau France Médiation

Utilisation du dispositif **DLA** pour réviser et formaliser notre projet associatif

2016 : Renouvellement pour 5 ans agrément « ingénierie sociale, financière et technique » auprès de la **DDCS**.

Création d'un nouveau poste adulte relais sur la diagonale du Vernet

Déploiement de l'action nationale **CIVIGAZ** sur notre territoire

Déploiement des permanences hebdomadaires sur le centre social d'Elne

2017 : Renouvellement pour 5 ans de l'agrément entreprise solidaire d'utilité sociale auprès de la **Directe**

Election du bureau et **CA** de l'association, **Franck Gein** succède à **Philippe Jaouen** au poste de **Président**

2018 : Voir page faits marquants ci-après

COMPÉTENCES

Développement social : connaissances des problématiques des territoires, des politiques sociales, et des publics cibles. Repère, analyse et expertise technique dans le domaine des questions liées à l'intervention sociale.

Développement de projets et de réseaux : conception, développement et réalisation de projets avec les habitants, les entreprises, les collectivités, les associations. Développement et animation du tissu partenarial privé, institutionnel et associatif.

Gestion humaine : capacité d'observation, d'analyse et d'écoute. Principe de neutralité. Accompagnement des publics à un mieux-être, à une autonomie, à la responsabilisation et aux questions de citoyenneté. Intervention (collective ou individuelle) auprès des publics.

NOS POINTS D'ACCUEIL

Médiance 66, association créée en 2006, inscrit son projet dans une dimension d'intérêt général en s'ouvrant à tous les publics, notamment les plus fragiles, en préservant à ses activités un caractère non lucratif, laïque et apolitique. Elle a pour vocation d'accueillir, d'informer, d'expliquer, de conseiller, d'orienter et de rechercher des solutions aux problématiques de tout ordre de la vie quotidienne (accès aux droits, logement, budget, santé, précarité énergétique et hydrique,...) que rencontrent malheureusement de nombreux particuliers et familles du département.

Elle agit en complémentarité et en partenariat avec les autres acteurs du territoire et donc, en aucun cas, elle se substitue aux services sociaux.

Enfin, elle met au cœur de sa démarche la médiation sociale en adoptant une posture de tiers neutre et impartial.

Les points services aux particuliers

PSP Gare et siège de l'association : 1 bis rue d'Iéna, Perpignan - 04.68.86.44.17
Accueil le matin, 9h00 – 12h00 sans RDV, l'après-midi sur RDV. Fermé le mercredi.

PSP Vernet-Salanque : Maison de la diagonale du Vernet, rue Arcangelo Corelli, Perpignan.
Accueil tous les matins, 9h00 – 11h30 sans RDV, le lundi après-midi sur RDV.



Les permanences dans les quartiers prioritaires (centres sociaux)

Côté Nord

Nouveau Logis : le lundi et le jeudi après-midi de 14h00 à 17h00

Haut-Vernet : le jeudi après-midi de 14h00 à 17h00

Bas-Vernet : le mercredi matin de 9h00 à 12h00

Côté Sud

Champs de Mars : le mercredi matin de 9h00 à 12h00

Saint-Martin : le lundi après-midi de 14h00 à 17h00

Saint-Jacques : le lundi et le jeudi après-midi de 14h00 à 17h00

Saint-Matthieu : le mercredi après-midi de 14h00 à 17h00

Saint-Assiscle : le lundi matin de 9h00 à 12h00

Ville d'Elne

Centre social, Espace Gavroche : le mercredi et jeudi matin de 9h à 12h00

NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES



Médiance 66 est membre des réseaux :



MEMBRES ELUS LORS DE L'AG DE MEDIANCE66 DU 11/05/17 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017/2019

Collège des Personnes Morales

CCAS PERPIGNAN : Margaret NAMURA

EDF : Pascal VIDAL

(suppléante : Marilène COMBES)

ENEDIS : François LEROUTIER

ENGIE : Patricia PEREZ-GOUGES

FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION : Vincent BAHOLET (suppléante : Pilar CORTES)

FACE PAYS CATALAN : Jérôme FERNANDEZ

(suppléante : Margina LEROI)

GRDF : Claude BOMPARD

(suppléante : Corinne DRANES)

LA POSTE : Serge BONNAFOUS

MÉDIANCE 13 : Jean-Yves PORTAS

(suppléante : Salha ESSASSI)

OPH PM : Fatima DAHINE

(suppléante : Marlène CALATAYUD)

VÉOLIA EAU: Jean-François LLUCH

(suppléante : Thérèse FERNANDEZ)

VILLE DE PERPIGNAN / Perpignan Méditerranée Métropole : Christine GAVALDA-MOULENAT

Collège des Personnes Qualifiées

Anne SANTOS

Dominique BERAUD

Franck GEIN

Philippe JAOUEN

Vincent MANUGUERRA

MEMBRES ELUS LORS DU CA DE MEDIANCE66 DU 11/05/17 AU BUREAU 2017/2019

Président : Franck GEIN
Vice-présidente : Dominique BERAUD
Secrétaire : Anne SANTOS
Secrétaire-adjoint : Philippe JAOUEN
Trésorier : François LEROUTIER
Trésorier-adjoint : Vincent MANUGUERRA

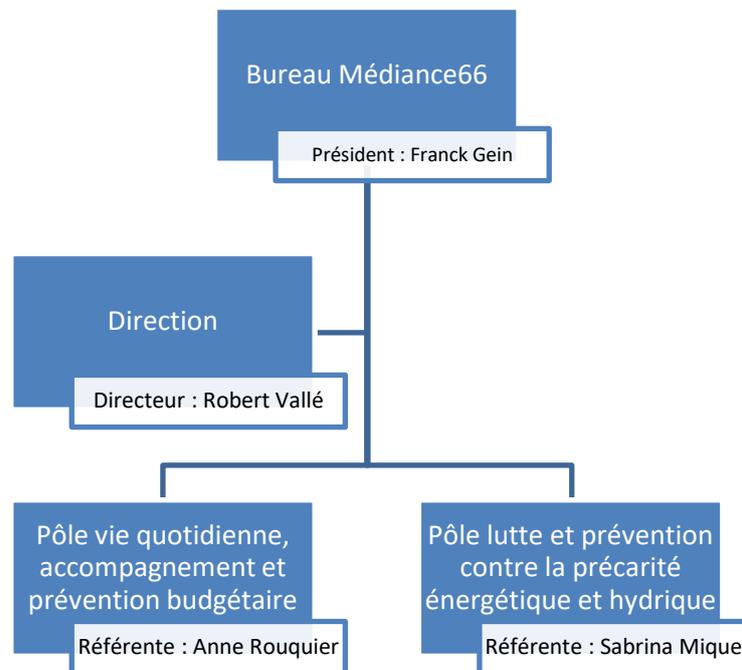


L'EQUIPE DE MEDIANCE 66

En 2018, notre équipe de permanents est constituée de 12 personnes. Quatre sont en CDI dont le directeur titulaire d'un master professionnel mention management et administration des entreprises, la référente du pôle vie quotidienne titulaire du diplôme d'état en économie sociale familiale, la référente du pôle lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique titulaire du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport et une médiatrice sociale. Trois médiatrices sociales en emploi aidé CDD 3 ans (1 emplois avenir et 2 adultes relais) ainsi que 3 CESF et deux médiatrices en CDD complètent cette équipe. Cette année nous avons renforcé nos compétences puisque nous disposons au total de 5 travailleurs sociaux diplômés. Il est important de noter également que cette organisation implique de fait une mission d'insertion pour l'association.

Nous bénéficions également de l'agrément national de la fondation FACE au titre du Service Civique. Cette année 2 jeunes se sont portés volontaires pour une mission dans notre association

Notre organisation :



Renforcer le professionnalisme de l'équipe : l'un des objectifs permanent de la structure est d'accroître les compétences de l'équipe et son savoir-faire. Cette année, plusieurs actions ont été menées en ce sens :

- par le recrutement de davantage de salariés diplômés du secteur social : une conseillère en économie sociale familiale a rejoint notre équipe en 2018.

- en renforçant la cohésion d'équipe : une après-midi par semaine est consacrée aux réunions d'équipe, aux formations internes et/ ou externes, et séminaire d'équipe afin de travailler ensemble sur de futurs projets/ amélioration de l'organisation.

- en favorisant les formations diplômantes des salariés en contrats aidé en fonction de leur projet professionnel : formation en médiation sociale pour Amel en 2018, VAE d'assistante sociale en cours pour Nadia et VAE CESF en cours pour Samia.

- en favorisant la participation des adultes relais aux différentes rencontres et formations prévues dans le cadre de leur contrat.

- en permettant, par des formations régulières dispensées par les partenaires, de maintenir et actualiser le niveau de connaissances sur les dispositifs et législations dans différents domaines. Cette année, plusieurs présentations ont eu lieu :

- ✓ **EDF** : Information sur le déploiement et l'utilisation du Chèque Énergie.
- ✓ **Banque de France** : 2 Formations sur la procédure du Dossier de surendettement et le droit au compte.
- ✓ **ENGIE** : 2 formations sur le dispositif du Chèque Énergie ; la nouvelle direction du « Gaz Tarif Réglementé » ; le marché du Gaz naturel.
- ✓ **CAF** : Présentation par les services civiques de la CAF de l'arborescence du site internet et ses fonctionnalités.
- ✓ **CPAM – Service Social CARSAT** : Formation sur la constitution du dossier CMU-C et présentation du service social de la CARSAT.
- ✓ **Secours Catholique** : formation sur les dispositifs d'aides et les différents services proposés par le Secours Catholique.
- ✓ **DALO** : une formation par le référent DDCCS 66 afin de mieux accompagner les usagers désirant déposer un recours auprès de la commission départementale.



LES FAITS MARQUANTS EN 2018

- 1) Quelques mouvements au sein de l'équipe ont eu lieu cette année :
- Nadia Zouala est en congé maternité depuis décembre 2018. Elle est l'heureuse maman d'une fille prénommée Sara née le 3 mars 2019.
- Les évolutions :
- Arrivée en janvier 2018 de Céline Dangel et Marine Espagne, volontaires service civique.
 - Arrivée en janvier 2018 de Marjorie Santalo, CESF, en CDD.
 - Arrivée en avril 2018 de Muriel Lecomte, médiatrice, en CDD.
 - Départ en mai 2018 de Céline Dangel fin de mission service civique.
 - Départ en juin 2018 de Marine Espagne fin de mission service civique
 - Départ en décembre 2018 de Nadia Zouala en congé Maternité.
 - Départ en décembre 2018 de Marjorie Santalo fin de son contrat.
 - Départ en décembre 2018 de Muriel Lecomte fin de son contrat.
- 2) Nouveaux partenariats et actions
- **ISIGAZ** – action portée par GRDF sur la sensibilisation à la sécurité intérieure gaz et à la maîtrise des énergies en habitat social dans les quartiers politique de la ville.
 - **MAEM** : participation au déploiement de Mon Habitat Eco Malin sur le quartier du Bas-Vernet au mois d'Octobre 2018 (le MAEM est une initiative de l'URO et EDF portée par l'OPHPM et le contrat de ville sur le quartier du Bas-Vernet).
 - **Accompagner la prise en main du chèque énergie** : Action portée par Engie. L'objectif est de contacter des personnes via des appels téléphoniques afin de les accompagner sur les possibilités d'utilisation du Chèque Energie.
 - **Signature convention de partenariat avec la CPAM** : Cette convention a pour objectif de favoriser l'accès aux soins des publics reçus à Médiance 66. Notamment à travers la prise en charge spécifique des dossiers des personnes dépourvues de CMUC-ACS, et dont la constitution des dossiers de demandes revêt un caractère complexe et/ou urgent.
- 3) Participation à des évènements, rencontres, manifestations,...
- Réunions régionales du réseau des structures de médiation partenaires d'EDF.
 - Participation aux comités de pilotage et diverses manifestations organisées par les centres sociaux (fêtes de quartier, vernissages...) de Perpignan et d'Elne.
 - Participation au comité technique « Logement, Accès aux droits, accompagnement des familles » de la Convention Territoriale Globale pilotée par la CAF et la Ville de Perpignan.
 - Participation aux réunions de travail du Conseil de Juridiction.



LES MISSIONS ET ACTIONS 2018

La mission principale de Médiance 66 est d'accompagner les habitants dans les démarches de la vie quotidienne pour agir contre la précarité et l'exclusion. Du fait de notre lien historique avec les entreprises de l'énergie et de l'eau, ainsi qu'avec les bailleurs sociaux, nous avons développé une expertise dans la lutte contre la précarité énergétique et hydrique.

Nos actions sont regroupées en 2 pôles, animés par 2 référentes :

1) Pôle vie quotidienne, accompagnement et prévention budgétaire.

Animé par Anne Rouquier, ce pôle a pour tâches principales :

- D'aider à la compréhension et à la constitution de dossiers administratifs, à la rédaction de courriers,
- Permettre l'accès, le maintien et le renouvellement des droits,
- Trouver une solution pour améliorer une situation et orienter vers les services compétents,
- Aider, sensibiliser, informer à la gestion et à l'équilibre du budget familial.

En 2018, ce pôle a piloté les actions suivantes dont vous trouverez, dans ce document, une description synthétique sous forme de fiche :

- Point Services aux Particuliers (Gare et Vernet-Salanque),
- Permanences quartiers prioritaires de la ville de Perpignan,
- Permanences quartier prioritaire de la ville d'Elne,
- Permanences Adoma / Riviera,
- Permanences bureaux de Poste.
- Médiation sociale-suivi des locataires de l'OPH66

2) Pôle lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique.

Animé par Sabrina Miquel, ce pôle a pour tâches principales :

- D'informer sur les droits au chèque énergie
- Expliquer les factures,
- Trouver des solutions adaptées aux règlements (mensualisation, TIP code barre...),
- Aider lors de difficultés de paiement, prévenir les coupures,
- Aider pour les démarches de mise en service, de résiliation,
- Conseiller pour mieux et moins consommer (protéger l'environnement, réduire ses factures et utiliser l'énergie en toute sécurité).

En 2018, ce pôle a piloté les actions suivantes dont vous trouverez, dans ce document, une description synthétique sous forme de fiche :

- Médiation préventive Énergies (EDF, ENGIE),
- ISIGAZ
- Programme Eco-geste solidaire ENGIE
- Réunions d'informations collectives sur la maîtrise des énergies et des fluides,
- Accompagnement des locataires de l'OPHPM dans l'appropriation des équipements BBC,
- Eco-gestes : Mieux vivre dans son logement,
- Participation au déploiement de l'action Mon Appartement Eco Malin (MAEM) sur le quartier du Bas Vernet
- Accompagnement des familles du quartier Nouveau Logis / les Pins,
- Défi durable : Économisons l'énergie à l'école,
- Les sentinelles de l'eau
- Accompagnement aux démarches liées à l'entrée dans le logement et conseil sur la maîtrise de l'énergie OPHPM

Dans le cadre de la médiation sociale, et par conséquent dans l'exercice de leurs fonctions, notre structure et nos médiateurs sont tenus de respecter les principes généraux suivants :

- La position de tiers, l'impartialité et la bonne proximité,
- la discrétion et la confidentialité,
- La négociation et le dialogue,
- Le libre consentement et la participation des parties prenantes,
- La mobilisation des institutions,
- La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux,
- La responsabilisation des usagers et, autant que possible, favoriser l'autonomie de personnes reçues.

Quelques mots clés représentatifs de nos actions que nous souhaitons partager avec vous.

ACCOMPAGNER

RESPONSABILISER

LUTTER

PREVENIR

RECONFORTER

SOLUTIONNER

ANALYSER

AGIR

FORMER

CONSEILLER

ORIENTER

INFORMER

SOUTENIR

SENSIBILISER

ECOUTER

COMPRENDRE

AIDER

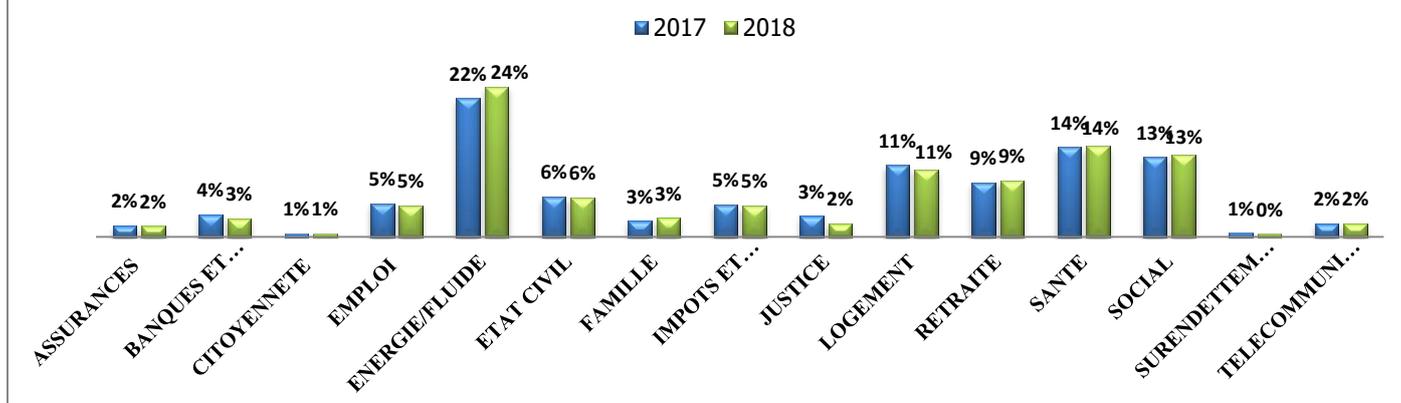
EXPLIQUER

AMELIORER

ECONOMISER

CHIFFRES CLES 2018

Typologie des demandes sur tous les accueils 2017/2018



❖ Pôle vie quotidienne, accompagnement et prévention budgétaire

✚ 6 actions identifiées

- ✚ 12 lieux d'accueil (dont Adoma)
 - 2313 personnes identifiées reçues
 - 9389 entretiens réalisés soit 4 entretiens en moyenne / personne
 - 14426 demandes traitées soit 1,54 demandes en moyenne / entretiens
- ✚ 8415 médiations dans les bureaux de Poste

Rappel 2017 : 6 actions identifiées

- 12 lieux d'accueil
- 1933 personnes reçues
 - 7713 entretiens réalisés
 - 12086 demandes traitées
- 8939 médiations dans les bureaux de Poste.

Quelques exemples :

Sur les questions d'accès au droit santé :

- ✚ 472 accompagnements à la constitution de dossiers CMUC/Aide à la Complémentaire Santé
- ✚ 126 accompagnements à la constitution d'un formulaire de demande auprès de la MDPH
- ✚ 14 soutiens à la constitution de dossiers d'aides exceptionnelles de la CPAM pour des soins coûteux non pris en charge...

Sur des questions de logement :

- ✚ 201 accompagnements à la constitution de dossier de demande/mutation HLM
- ✚ 28 locataires ont été aidés pour répondre à l'enquête obligatoire (SLS, OPS) imposée par l'état aux bailleurs sociaux
- ✚ 20 usagers aidés dans la constitution de leur demande d'allocation logement
- ✚ 40 nouveaux locataires ont été accompagnés pour constituer une demande d'aide au FSL « accès au logement », 11 pour des dettes de charges ou de loyer inférieures à 800€
- ✚ 26 personnes se sont rapprochées de nos médiateurs pour un dossier DALO...

Sur des questions liées au social

- ✚ 270 demandes dématérialisées pour déclarer les ressources trimestrielles /annuelle
- ✚ 247 demandes en ligne d'attestations de droit
- ✚ 21 aides à remplir un formulaire de contrôle de situation

Sur des questions de retraite :

- ✚ 105 personnes ont été accompagnées pour la constitution de leur demande de retraite (personnelle, Aspa, complémentaire)...

❖ Pôle lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique
+ 11 actions identifiées
Rappel 2017 : 10 actions identifiées
❖ Sensibilisation à la maîtrise des énergies :

- 626 adultes et enfants lors d'actions collectives et Mon Appart Eco Malin
- 147 enfants lors de nos diverses actions (dans les écoles, Alaé,)
- 2428 familles sensibilisés à leur domicile (BCC/ ISIGAZ/MIEUX VIVRE)
 - 348 flexibles mis à disposition aux familles sur Isigaz
- 193 familles du quartier du Nouveau Logis accompagnés sur la gestion de l'eau
- 35 familles accompagnées sur les démarches liées à l'entrée au logement et conseil sur la maîtrise de l'énergie.

Sensibilisation à la maîtrise des énergies
 268 personnes lors de réunions d'information collectives
 167 enfants dans les écoles ou centres de loisirs/ALAE
 810 locataires sensibilisés à leur domicile
 152 familles du quartier du Nouveau Logis accompagnés sur la gestion de l'eau

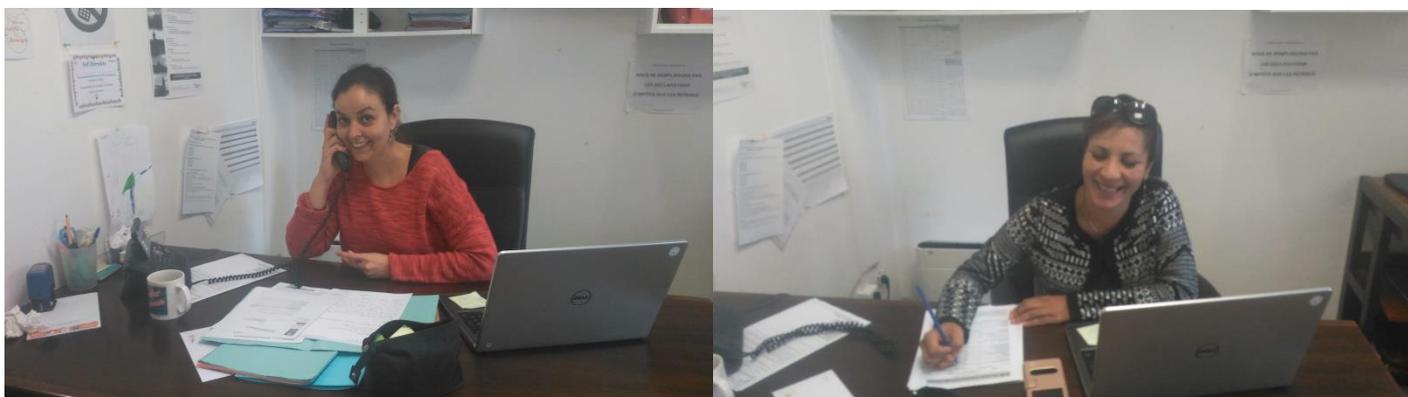
❖ Médiation préventive énergie et médiation postée EDF, ENGIE, VEOLIA

- 11 076 références transmises
 - 4 908 contacts aboutis
- 1309 rendez-vous physiques concernant EDF
206 solutions de paiement établies
- 412 entretiens réalisés et 450 demandes traitées pour Engie
- 215 entretiens réalisés et 228 demandes traitées pour Véolia
- 19 visites à domicile

Médiation préventive énergie
 13218 références transmises
 4577 contacts aboutis
 1159 rendez-vous physiques (EDF)
 15 visites à domicile

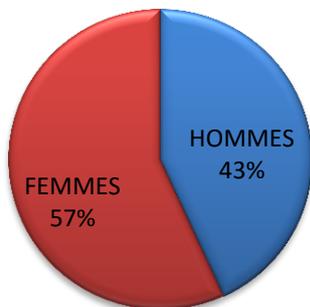
Quelques exemples :

- + 127 accompagnements à la constitution de dossiers FSL Énergie
- + 286 mises en place du chèque énergie / attestation chèque énergie
- + 3551 informations sur le chèque énergie
- + 1056 personnes ont été sensibilisées aux éco-gestes en RDV physique
- + 33 orientations vers les chèques-eau Véolia
- + 52 demandes liées à des réclamations/contestations de factures
- + 1453 explications de factures

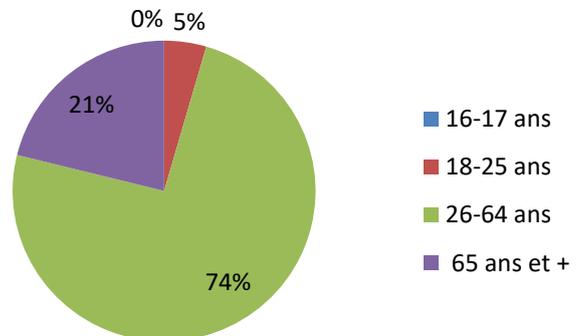


Typologie des personnes accueillies

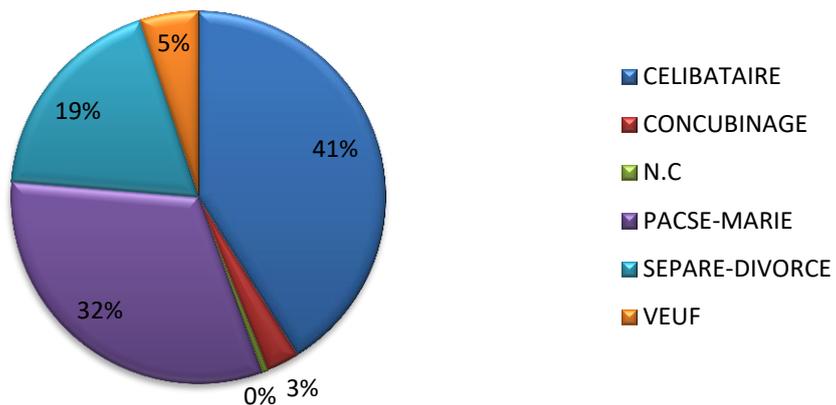
Genre



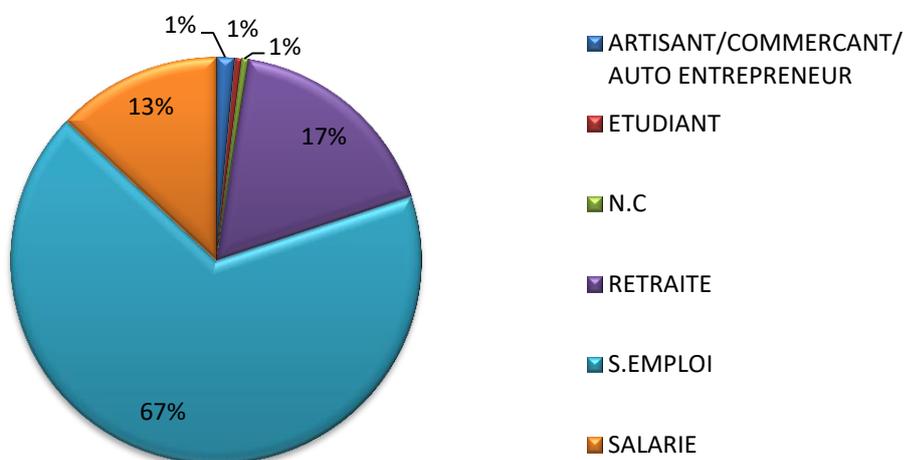
Age



Situation familiale



Catégorie socioprofessionnelle



LES PERSPECTIVES

Lors de nos réunions dans le cadre du dispositif DLA sur la communication, le groupe de travail constitué des administrateurs et des salariés de l'association s'est donné comme ambition principale de :

Devenir la référence incontournable de la médiation sociale sur le département des Pyrénées Orientales

Le nouveau conseil d'administration élu lors de notre assemblée générale du 11 mai 2017 a décidé de poursuivre dans cette voie. Ainsi, dans la continuité de l'année dernière, voici les principaux axes, projets et actions en cours ou en prévision.

- 1) Maintenir et renforcer les partenariats et services existants :
 - Obtenir la labellisation « Maison de Services Au Public » ou déployer un espace numérique pour accompagner notre public vers plus d'inclusion numérique.
 - Renouvellement de la convention poste d'adulte relais sur la diagonale du Vernet.
 - Renforcer le partenariat historique avec l'OPHPM en développant de nouvelles actions dans le cadre des projets de réhabilitation ou de construction.
 - Développer et pérenniser la médiation préventive avec Véolia Eau.
 - Développer et pérenniser la médiation préventive avec ENEDIS.
 - Déployer sur Perpignan (bureaux de poste) le projet national d'inclusion numérique développé par La Poste et la Banque Postale.
 - Déployer la nouvelle version de CIVIGAZ sur le territoire de Perpignan.
 - Renouvellement de la convention pluriannuelle d'objectifs avec l'Etat, contrat de ville de Perpignan, concernant l'action permanences accès aux droits et aux services dans les quartiers politique de la ville.
 - Établissement d'une convention pluriannuelle d'objectifs avec l'Etat, contrat de ville d'Elne, concernant l'action permanences accès aux droits et aux services dans les quartiers politique de la ville.
- 2) Développer de nouveaux partenariats et projets :
 - Etudier le développement d'un nouveau service de médiation sociale pour gérer les troubles de voisinage en lien avec les bailleurs sociaux et la métropole de Perpignan.
 - Obtenir la labellisation Point Conseil Budget (PCB).
 - Inscrire et articuler nos actions de médiations sociales avec les actions portées par le Conseil Départemental.
- 3) Se donner les moyens de ses ambitions :
 - De manière générale, pluri-annualiser les conventions et les financements associés.
 - Prévoir notre déménagement sur des locaux mieux adaptés à nos activités et à notre développement.
 - Rencontrer d'autres associations afin de développer des synergies et de mutualiser les moyens.
 - Communication : Mettre à jour notre site internet ainsi que nos autres supports de communication (fond et forme).
 - Renforcer le professionnalisme et les compétences de l'association
 - Obtenir à terme pour notre structure la certification sur la nouvelle norme AFNOR de la médiation sociale
 - Pérenniser à minima deux postes supplémentaires en CDI

Intitulé action n° 1	Points Services aux Particuliers –PSP
Pôle / Thématique	Vie quotidienne
Date action	Année 2018
Public ciblé	Familles vivant dans les communes du département, en difficulté sociale et financière.
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	C.A.F des PO, Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales, E.D.F, ENEDIS, ENGIE, G.r.D.F, O.P.H Perpignan Méditerranée, Veolia Eau, Ville de Perpignan.

Contexte	<p>La fracture numérique observée qui tend à se développer ne fait qu'aggraver les situations d'exclusion sociale. Bien que les services publics et/ou privés assurent un rôle et un service de qualité, les difficultés cumulées des familles (maîtrise de la langue, barrière culturelle, dématérialisation ...) et la gêne à communiquer avec « l'autre » ne permet pas à tous d'avoir un niveau égal d'information et d'accès aux droits.</p> <p>C'est par la médiation, son cœur de métier, que Médiance 66 cherche à améliorer ou à rétablir les relations entre les habitants et les services publics, les entreprises partenaires, les bailleurs sociaux, les services sociaux...</p> <p>Le Point Service aux Particuliers - PSP est un lieu d'information, d'orientation et de médiation à la disposition des habitants, mais est aussi un réseau privilégié qui met en lien cette population avec les services publics, les entreprises, les services sociaux, les associations.</p> <p><i>Notre objectif</i> : lutter contre l'exclusion en proposant un accompagnement et une aide dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.</p>
Descriptif de l'action	<p>2 sites d'accueil : Iéna, siège social de la structure (quartier de la gare) Vernet Salanque où la Ville de Perpignan via, le centre social de Vernet Salanque, met à disposition un bureau.</p> <p>L'accueil est ouvert le matin sans rendez-vous pour le traitement des demandes urgentes et/ou rapides et sur rendez-vous pour les situations plus complexes. Dans le cas où les demandes ne relèvent pas de nos domaines de compétences, les personnes sont orientées vers les organismes adéquats.</p> <p>Un médiateur assure l'accueil, en entretien individuel + une ou deux personnes selon l'affluence.</p> <p>Quel que soit le lieu d'accueil, les sollicitations des habitants pour les démarches d'accès aux droits peuvent concerner différents domaines d'intervention, différents services, qui nécessitent un travail de médiation approprié et spécifique.</p>

Bilan 2018	Sur les 2 PSP confondus : 1309 personnes identifiées, 5030 entretiens réalisés, 7717 demandes traitées.						
	La fréquentation comparatif 2018 – 2017	PSP IENA		PSP V.S		TOTAL	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017
	Nombre de permanences	270	227	269	271	539	498
	Nombre de personnes identifiées	941	774	368	374	1309	1103
	Nombre d'entretiens	2978	2073	2052	1935	5030	4008
	Nombre de demandes	4411	3309	3306	3143	7717	6452
	Nombre moyen d'entretiens par personne	<i>3.16</i>	<i>2.7</i>	<i>5.6</i>	<i>5.1</i>	<i>3,8</i>	<i>3,6</i>
	Nombre moyen de demandes par entretien	<i>1.48</i>	<i>1.6</i>	<i>1.6</i>	<i>1.62</i>	<i>1,5</i>	<i>1,6</i>
	Nombre moyen d'entretiens par permanence	<i>11.03</i>	<i>9.13</i>	<i>7.6</i>	<i>7.1</i>	<i>9.3</i>	<i>8</i>
Nombre de demandes « énergies et fluide »	1661	1165	529	387	2190	1552	
Nombre de demandes « vie quotidienne »	2750	2144	2777	2756	5527	4900	
	<p>Une augmentation générale de l'activité est observée, notamment sur le PSP Iéna avec une hausse du nombre de permanences et par conséquent du nombre d'entretiens et de demandes.</p> <p>Sur le PSP Iéna, une plage de rendez-vous « MSE : Médiation - Social/Energie » a été ajoutée en 2018. Ce choix fait suite à une forte augmentation de fréquentation (941 usagers en 2018 pour 774 en 2017) durant les permanences avec des problématiques plus lourdes pour lesquelles nous n'avions pas assez de temps pour aboutir.</p> <p>En comparaison au PSP de Vernet-Salanque, le siège social possède le même nombre de permanences mais davantage de personnes identifiées. En 2018, 470 nouvelles personnes se sont présentées au PSP Iéna et 94 à Vernet Salanque. Ce turn-over est lié, tout d'abord, grâce au bouche à oreille qui s'étend sur un large territoire. Ensuite, nos actions de médiations préventives en lien avec l'énergie facilitent l'arrivée d'un nouveau public. Et</p>						

enfin, le site se situe à un endroit stratégique de Perpignan, il est à proximité du Centre-Ville, ainsi que de la gare ferroviaire et routière. Toutefois, la spécificité du PSP de Vernet-Salanque est la fidélisation du public. Le PSP est ancré dans le quartier. Il représente un lieu ressources pour les habitants. Le nombre d'entretien par personne est alors plus important. Les mêmes personnes reviennent plus souvent.

Sur les deux points d'accueil, le nombre d'entretiens et de demandes ne cesse d'augmenter au fil des années.

En 2018, pour les 2 PSP, les demandes liées à l'énergie et aux fluides atteignent la première place. Ce phénomène peut être expliqué par des conditions climatiques plus rudes (hiver plus long donc une période de chauffage plus longue) qui ont fait augmenter le nombre de demandes d'aides FSL (Fond de Solidarité Logement) mais aussi par la mise en place du chèque énergie en avril 2018.

- + **Le public** : majoritairement des personnes bénéficiant des minima sociaux, travailleurs pauvres, retraités, familles françaises issues ou non de l'immigration et/ou ayant eu un accident de la vie (divorce, décès, perte d'emploi...). Plus récemment, de nouveaux arrivants européens ou non européens (migration économique, regroupement familial, demandeurs d'asile) qui maîtrisent peu ou pas la langue française et leurs droits.

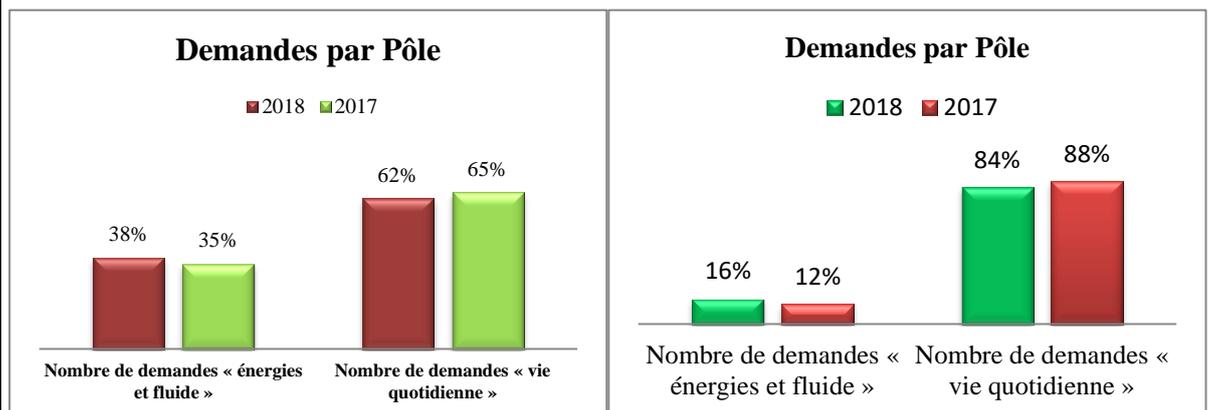
Sur le PSP de Vernet-Salanque la grande majorité des usagers est confrontée aux problèmes d'illettrisme, à un manque de confiance quant aux capacités à s'exprimer et à comprendre le français. Ces éléments accentuent la complexité à effectuer des démarches administratives.

Lors de nos actions de médiation préventive en lien avec les énergies, les personnes sont, le plus souvent, orientées vers le siège, ce qui explique une plus forte proportion des demandes liées aux énergies/fluides.

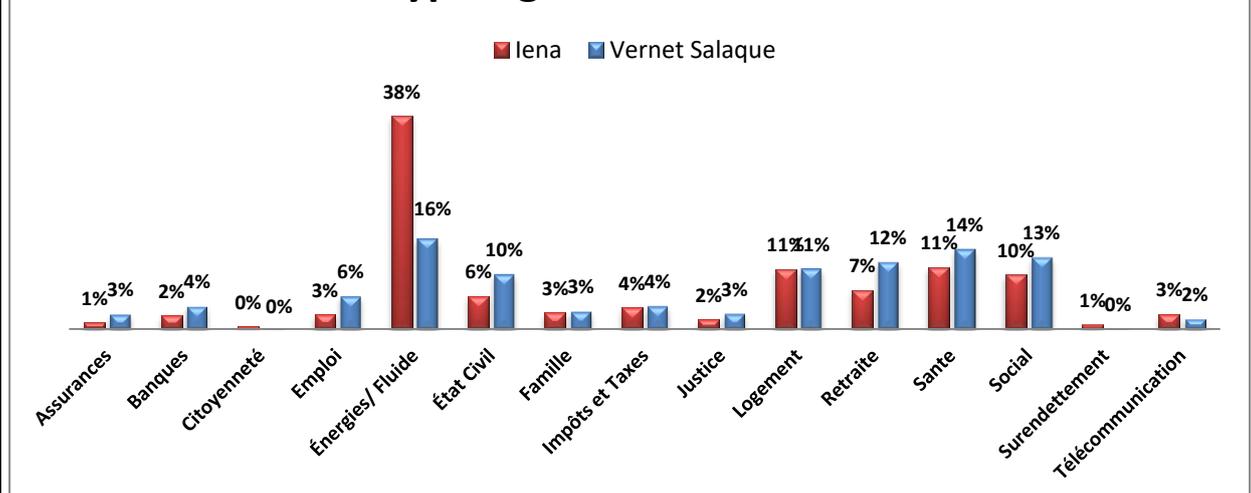
+ **La répartition des demandes par PSP et pôles :**

PSP IENA

PSP VERNET SALANQUE



Typologie des demandes



✚ La répartition globale des demandes :

Les demandes énergies et fluides :

La structure propose un accompagnement pour lutter contre la précarité énergétique et hydrique.

Le travail des médiateurs a pour objet **l'accueil, l'information et l'accompagnement des familles en situation d'impayés** (agir en curatif et préventif mais surtout pour prévenir la suspension de fourniture d'énergie).

Les ménages viennent, soit orientés par un partenaire associatif, institutionnel ou entreprise, soit de manière spontanés, soit par le biais de nos appels de médiation préventive.

Destinée à aider les ménages en difficultés à payer leurs factures d'électricité, de gaz et d'eau **cette action permet aussi d'agir dans l'intérêt des familles confrontées à des difficultés récurrentes** et de développer la prévention en matière de maîtrise des consommations d'énergie. Ces demandes, comme les années précédentes, concernent essentiellement la gestion des abonnements et des créances. Les médiateurs assurent un accompagnement des ménages, facilité par les pôles solidarités au sein des fournisseurs d'énergie EDF et ENGIE, ainsi qu'auprès d'un interlocuteur privilégié chez VÉOLIA EAU. Lors des entretiens, le médiateur évalue la situation et les problématiques de la personne reçue. Il établit un plan d'action afin de proposer une solution en corrélation avec la situation et les besoins du ménage. En parallèle, le professionnel conseille sur la maîtrise des énergies et fluide (gaz, électricité et eau). Il oriente les ménages vers les services et les structures compétentes en fonction des demandes. Il informe la personne sur ses droits, sur ses devoirs et facilite la mise en place du chèque énergie.

En comparaison à l'année 2017, les demandes en énergies et fluides ont augmenté de 41%. Cette forte croissance peut être expliquée par plusieurs phénomènes : Tout d'abord, l'hiver 2017/2018 a été plus long et plus froid. De fait, de nombreux ménages ont vu leur consommation augmenter suite à l'utilisation tardive du chauffage. Certains fournisseurs ont réalisé des campagnes de prévention dans le but d'éviter d'éventuelles suspensions de fournitures d'énergies en cas de non-paiement. Ainsi, les usagers se sont spontanément rendus à nos permanences. Ensuite, l'augmentation des demandes peut s'expliquer également par le déploiement des compteurs Linky. Le démarchage intensif des nouveaux fournisseurs d'énergies au sein des quartiers de la ville est aussi un facteur de consultation.

D'autre part, les tarifs sociaux ont disparu au 31/12/2017 pour laisser place au « chèque énergie », dispositif mis en vigueur en avril 2018. Deux axes ont été abordés : les modalités d'envoi du chèque et les effets du dispositif.

Au mois de décembre 2017 la boutique EDF de Perpignan a également fermé ses portes.

Enfin, une nouvelle mission a été portée par l'association. Depuis la fin d'année 2017, une médiation préventive auprès des clients EDF ayant une dette supérieure à 1000€ est effectuée par l'une des médiatrices. Ces situations, souvent complexes, ont nécessité l'analyse fine de l'endettement et donc un suivi plus régulier jusqu'à l'émergence d'une solution.

Ce travail en partenariat avec les fournisseurs d'énergie est indispensable au déblocage de bons nombres de situations. En effet, de plus en plus souvent, les médiateurs sont confrontés à devoir négocier auprès d'organismes « non partenaires » avec qui le dialogue est plus difficile (La Saur, Direct Energie, ENI....). Dans ce cas, trouver des solutions est complexe voire impossible.

▪ Quelques données chiffrées :

PSP Iéna : Sur 1661 demandes, 56% concernent le fournisseur EDF, 12% Engie, 8% ASP chèque énergie, 5% autres fournisseur, 3% Véolia Eau.

PSP Vernet Salanque : Sur 529 demandes, 42% concernent le fournisseur EDF, 23% Engie, 9% ASP chèque énergie, 8% autres fournisseur 7% Véolia Eau.

Les demandes « vie quotidienne » : les quatre domaines les plus représentés sont la santé, le social, le logement, la retraite. Chaque dispositif de droit commun implique le complément et l'instruction d'un dossier administratif complexe, c'est pourquoi le public sollicite un accompagnement technique et un soutien de nos médiateurs.

De plus, un renouvellement et/ou des contrôles doivent être effectués chaque année autrement une rupture de droit est enclenchée. Le nombre de sollicitations pour ces démarches révèle une difficulté de la part des habitants sur plusieurs points : l'insuffisance des connaissances des différents dispositifs, des difficultés liées à la lecture, à l'écriture et à s'exprimer pour certains ou à la compréhension pour d'autres, le manque ou l'absence de la maîtrise de l'outil informatique.

La santé : L'accès aux droits à la santé fait partie intégrante des droits fondamentaux. Le niveau de précarité de nos publics explique qu'ils sont en grande partie éligibles à la CMUC et à l'ACS. Les sollicitations dans le cadre de cette thématique concernent donc en majorité ce type de demandes. Une convention partenariale a été actée en mars 2018 avec la CPAM. De fait, Médiance 66 constitue les dossiers de demande CMU/ACS et les transmet directement à la CPAM. Cela permet d'améliorer le suivi des dossiers déposés, et ainsi, pouvoir informer les usagers sur l'avancement et la complétude de leur dossier. Sur les 2 PSP confondus, 950 demandes concernent la santé.

Le social : Cette rubrique a encore augmenté cette année. Cela est dû principalement à la dématérialisation des services de la CAF et à la mise en place d'accueil sur rendez-vous.

	<p>82% des demandes liées au « social » concerne une démarche en lien avec la CAF. L'accès, le maintien et/ou le renouvellement des prestations sociales impliquent des démarches multiples et régulières : déclaration trimestrielle ou annuelle de ressources / des demandes de prestations (Prime d'activité, prêt à l'équipement) / Déclaration de situation / Contrôle de situation / Mise à jour des documents administratifs (impôts, certificats de scolarités...) / des imprimés d'attestations de droits... L'orientation et les appels vers les institutions, les services sociaux, les associations caritatives...représentent une part importante de nos interventions.</p> <p>Le logement : La majorité des ménages que nous accompagnons sont dans une situation économique difficile. Bon nombre de personnes rencontrent des difficultés pour la constitution de dossiers de demande HLM, FSL Accès, allocation logement ...Médiance 66 est habilitée à accompagner les usagers dans la constitution du dossier DALO grâce au renouvellement de l'agrément avec le service de la préfecture en charge du dispositif DALO. 22 dossiers DALO ont été constitués. L'interface avec le référent DDCCS permet d'améliorer le suivi des dossiers, un point régulier est effectué ce qui nous permet d'éviter de déposer des dossiers incomplets.</p> <p>La retraite : La dématérialisation des procédures va de pair avec l'accroissement des demandes puisque les personnes âgées se trouvent bloquées face aux démarches en ligne. Depuis quelques années, les caisses de retraites principales et complémentaires n'envoient plus systématiquement les attestations de paiement et attestations fiscales. Les demandes en lien avec la retraite sont donc largement représentés, le plus souvent pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création de comptes internet auprès de l'assurance retraite en vue d'avoir accès aux documents administratifs (attestations de paiement, déclaration fiscale...) - L'accompagnement pour la constitution de formulaires de contrôle de situation pour les bénéficiaires de l'Allocation Solidarité aux Personnes Âgées, l'accompagnement en cas de rupture de droit... - Les contacts téléphoniques vers la CARSAT pour des informations sur les droits, des dossiers en cours... <p>Cette année 45 dossiers ont été constitués sur les PSP Iena et Vernet-Salanque (58 sur les autres permanences). 697 demandes sont liées à retraite.</p> <p>De nouveaux besoins Parallèlement aux domaines les plus représentés (énergies, santé, logement, social, retraite), de nouveaux besoins sont apparus. Du fait de la dématérialisation des services, il a été nécessaire d'accompagner certains usagers sur cette thématique. De nombreuses familles ont été accompagnées pour la création de leur adresse mail et de leurs espaces en ligne pour les organismes (CPAM, Carsat, retraite complémentaire, CAF...).</p> <p>La majorité des institutions dématérialisant aujourd'hui leur procédure (CAF, CARSAT, PREFECTURE), obligent les usagers à nous solliciter pour leur venir en aide d'où une augmentation des demandes concernant ces secteurs. Néanmoins, certaines demandes ne seront pas traitées par l'association puisque trop complexe à finaliser (<i>Immatriculation carte grise par exemple</i>).</p>
Les avancées de l'année/ Perspectives	<p>Les ménages manifestent l'attention et le réconfort qu'ils trouvent auprès des médiateurs : un accueil bienveillant, une qualité d'écoute, une posture de médiation professionnelle, une prise en compte des difficultés et la volonté de proposer des solutions. Rassurer les publics les plus fragiles est aussi une préoccupation constante chez les médiateurs de Médiance 66.</p> <p>L'expertise des médiateurs apporte des réponses à toute demande de la vie quotidienne. L'objectif de la structure est de professionnaliser les équipes et de maintenir leurs connaissances sur les nouveaux dispositifs et législations qui évoluent en permanence. Cette année, l'équipe a assisté à de nombreuses formations dispensées par nos partenaires. Le recrutement de CESF diplômées et la valorisation de l'expérience professionnelle vont aussi dans ce sens. Plusieurs employées sont actuellement en cours de validation d'acquis et d'expériences afin d'obtenir un diplôme de travailleur social. Cette volonté d'évolution représente un atout supplémentaire pour la qualité de service rendu au public. Elle facilite également les échanges interinstitutionnels et le travail en partenariat.</p> <p>La forte affluence instaure parfois une pression telle que la nécessité d'autonomiser les personnes n'est pas toujours permise, avec le risque de faire à la place de l'utilisateur, au lieu de faire avec la personne. Dans un objectif d'autonomisation du public, il est prévu d'instaurer des plages d'accueils dédiées aux démarches numériques (création adresse mail, compte internet...). Les usagers seraient de cette façon mieux accompagnés face à leurs difficultés puisqu'une médiatrice serait chargée de les former à l'utilisation des plateformes en ligne.</p> <p>Le label « Maison de Services Aux Publics – MSAP », visé par l'association, semble donc légitime, dans un climat sociétal tendu et face à des demandes toujours plus fortes.</p>

Intitulé action n° 2	Permanences dans les quartiers prioritaires de la ville de Perpignan	
Pôle / Thématique	Vie quotidienne	
Date action	Année 2018	
Public ciblé	Habitants des territoires concernés	
Département et commune	9 quartiers prioritaires politiques de la Ville de Perpignan	
Partenaires de l'action	Contrat de ville, centres sociaux de la ville de Perpignan	



Contexte

Depuis 2013, l'association intervient dans les centres sociaux de la Ville. Fin 2014, en concertation avec les services politiques de la ville et les centres sociaux présents sur ces quartiers, les permanences de l'association ont été maintenues et/ou élargies afin de couvrir les « 9quartiers politique de la ville ».

Objectif : Lutter contre l'exclusion et le non recours aux droits en proposant un accompagnement et une aide de proximité dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes. Prioritairement, répondre aux questions des habitants les sujets : du logement, des énergies et fluides en vue de prévenir la précarité énergétique et hydrique et le mal logement. Cependant, au fil du temps, Médiance 66 a vu ses sollicitations évoluer vers des demande plus larges sur des questions liées à la vie quotidienne telles que la santé, le social, la retraite, l'état civil, les impôts....Le champ d'action a donc été élargi pour s'adapter et répondre au mieux aux besoins des habitants.

Descriptif de l'action

Le centre social est chargé de la communication de la permanence auprès des partenaires et des habitants. Les agents d'accueil des centres repèrent et orientent vers la permanence les familles qui ont des demandes liés à notre champ d'intervention.

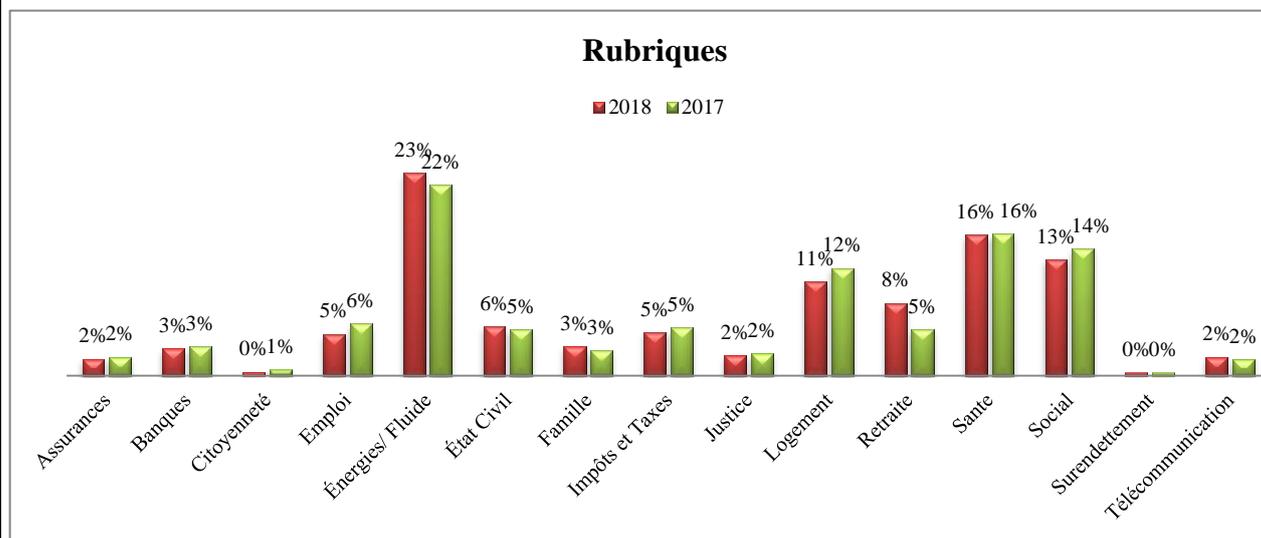
Chaque personne est reçue en entretien individuel dans un bureau mis à disposition par le centre social équipé d'un ordinateur et d'un téléphone. Selon les centres sociaux soit des RDV sont pris par les agents d'accueil et/ou le médiateur de Médiance, soit les personnes viennent quand elles le souhaitent sur la tranche horaire prévue.

Nos médiateurs ne sont pas des écrivains publics. Sans se substituer aux services sociaux ils informent, accompagnent, orientent les habitants dans leurs démarches quotidiennes : la rédaction de courriers, l'aide à la compréhension et à la constitution de dossiers administratifs, les informations sur le chèque énergie et la compréhension des factures, l'orientation vers les services compétents. C'est par la médiation, leur cœur de métier, qu'ils cherchent à améliorer ou à rétablir les relations entre les habitants et les fournisseurs/distributeurs d'énergies et fluides, les bailleurs sociaux, les services publics.

Bilan 2018

516 permanences tenues en 2018
1094 personnes identifiées,
3241 entretiens réalisés, 4814 demandes traitées

Quartiers concernés : Haut Vernet, Bas Vernet, Nouveau logis, Champ de Mars, St Jacques : Tingat et centre social, St Martin, St Matthieu, St Assisclé, Vernet Salanque.



Lieu	Fréquence	Perm.	Pers. Reçues	Entretiens	Demandes traitées	Entretiens par personnes	Demandes par entretien	Nb moyen d'entretiens par permanence 2018	Nb moyen d'entretiens par permanence 2017
Bas Vernet	Hebdomadaire Mercredi de 9h à 12h sur RDV	47	82	192	282	2.3	1.5	4.1	3.8
Champ de Mars	Hebdomadaire Mercredi de 9h à 12h sur RDV	47	89	304	455	3.4	1.5	6.5	6.4
Haut Vernet	Hebdomadaire Jeudi de 14h à 17h	43	91	215	313	2.4	1.4	5	3.7
Nouveau Logis	2x/semaine Lundi et Jeudi de 14h à 17h	87	277	814	1132	2.9	1.4	9.4	7.9
Saint Assisclé	Hebdomadaire Lundi de 9h à 12h	39	40	147	217	3.7	1.5	3.8	1.3
Saint Martin	Hebdomadaire Lundi de 14h à 17h	43	66	158	252	2.4	1.6	3.7	3.5
Saint Jacques	2x/semaine Lundi et Jeudi de 14h à 17h sur RDV	87	274	648	945	3.4	1.5	7.4	8.4
Saint Matthieu	Sans rdv Mercredi de 14h à 17h Sur rdv le vendredi de 14h à 17h	77	124	390	627	3.1	1.6	5	5.2
Vernet-Salanque	Hebdomadaire Mercredi de 9h à 12h	46	146	373	591	2.5	1.6	8.1	7.5
TOTAL 2018		516	1199	3241	4814	2.7	1.5	6.3	
TOTAL 2017		509	1118	3011	4621	2.7	1.5		5.9

Le total des personnes reçues correspond à la somme des personnes reçues dans chaque maison de quartier. Cependant, cette somme ne tient pas compte de l'itinérance de certains usagers entre plusieurs permanences. Aussi et afin d'être plus précis, nous avons recalculé ce total afin de tenir compte de ce biais. Ce sont donc au final **1094 personnes identifiées en 2018 pour 962 personnes identifiées en 2017**. Pour 2018 c'est donc 132 personnes supplémentaires identifiées par rapport à 2017 soit un accroissement de 13,72 %.

La fréquentation : Globalement, la fréquentation a légèrement augmenté en 2018. Cette augmentation se retrouve quasiment sur l'ensemble des sites. Nous pouvons noter principalement :

- Haut-Vernet, l'augmentation du nombre de personnes reçues permet d'affirmer que les moyens mis en œuvre conjointement avec le centre social afin de mobiliser le public ont bien fonctionné.
- Nouveau-Logis, la médiatrice est reconnue dans le Quartier. Un climat de confiance est instauré depuis de nombreuses années. Les habitants du nouveau logis accordent très rarement leur confiance à des personnes étrangères à leur zone de confort. La médiatrice reçoit alors d'année en année davantage de personnes.
- Saint-Assisclé, les moyens de communication et de mobilisation mis en place l'an passé ont fructifié. Le public a bien identifié le lieu de la permanence.
- Vernet-Salanque, ce constat est lié à la fidélisation du public de Vernet Salanque. Le point service aux particuliers est ancré dans le quartier depuis de nombreuses années. Il représente un lieu ressources pour les habitants.

En revanche, pour le quartier Saint-Jacques, il est constaté une légère baisse. Cela peut s'expliquer par le nouveau mode de réception du public qui a dû être modifié. Jusqu'au mois d'octobre 2017, l'accueil des usagers se faisait grâce à un système de tickets (nombre limité à 8 personnes) permettant de réguler l'accueil. Toutefois, plusieurs problématiques ont été constatées. Cela s'avérait difficile à gérer pour l'agent d'accueil du centre social. Les

usagers, attendant en masse jusqu'à trente minute avant le début de la permanence, ne rendaient pas toujours l'ordre de passage simple à établir. La prise de rendez-vous a permis de mieux gérer l'affluence, ce qui a conforté l'agent d'accueil du centre social et a permis à la médiatrice d'apporter un travail de qualité.

La typologie des personnes reçues : Globalement, les permanences sont fréquentées par un public féminin, sauf sur Vernet Salanque et St Martin où il y a une parité des genres. 66% du public reçu est isolé (célibataire, séparé, veuf, divorcé). Sur le Haut Vernet la proportion de femmes reçues se trouvant en situation de monoparentalité est de 92%. 16% des usagers reçus sont retraités, 11% sont salariés, 71% sont sans emploi au moment de leur venue (RSA, AAH, allocations Pôle emploi, sans revenu) et 2% artisans ou autoentrepreneur. Ces chiffres démontrent la grande précarité sur ces quartiers prioritaires.

Les domaines les plus représentés sont similaires à ceux de nos autres points d'accueil. Ils concernent essentiellement les énergies et fluides, la santé, le social et le logement, problématiques prédominantes pour de nombreux publics en situation de précarité. L'association Médiance 66 accompagne les usagers dans l'accès et le maintien des droits commun mais aussi pour comprendre leurs demandes ou situations et en expliquant régulièrement les courriers reçus. Il s'agit de demandes ponctuelles. Les demandes liées à l'emploi, au social et au logement sont légèrement en baisse. Les demandes liées à la retraite ont considérablement augmenté cette année. Une partie des personnes viennent pour des renseignements sur leurs droits à la retraite, notamment l'âge de départ et la démarche à suivre. D'autres personnes souhaitent être accompagnées lors de la constitution de leur demande de retraite. De moins en moins d'organismes accompagnent les usagers pour leur demande de retraite. En 2018, il y a une légère augmentation des demandes liées à l'énergie et au fluide. L'analyse permet de constater 2 facteurs pour cet accroissement :

- Le déploiement du chèque énergie en avril 2018. Les familles ayant reçu le chèque, se sont rendu sur les permanences afin d'avoir une explication sur les modalités d'attribution, son fonctionnement et l'envoi du chèque vers les fournisseurs. Des recours ont été faits pour les personnes éligibles au chèque mais ne l'ayant pas reçu.
- Les démarchages de nouveaux fournisseurs qui se rendent dans les foyers, en proposant des tarifs plus attractifs, et font signer des contrats qui parfois sont litigieux.

La médiation numérique : Depuis 2 ans les équipes de Médiance66 travaillent avec les usagers sur l'inclusion numérique. En effet, depuis 2016, les administrations, entreprises, et services de l'état déploient, sur leurs sites internet, des services afin de permettre aux familles d'effectuer toutes leurs démarches liées à la vie quotidienne en ligne. Aussi, si certains sites sont faciles d'accès et la navigation très simple, d'autres peuvent être compliqués à utiliser. Médiance 66 accompagne les usagers à la création d'une adresse mail et à l'ouverture de compte en ligne. Suite à cela, elle « fait avec » l'utilisateur toutes les démarches en ligne dont il a besoin. Médiance 66 s'ouvre à une nouvelle compétence « la médiation numérique ».

Travailler en réseau : l'objectif étant d'agir en faveur des familles, il nous semble indispensable de travailler en réseau et, en partenariat avec les différents acteurs opérationnels du territoire. Nous participons, autant que possible aux différentes rencontres organisées par les centres sociaux afin de présenter nos missions et d'échanger sur les complémentarités possibles entre nos différentes actions.

Perspectives

Une nouvelle permanence sur le centre historique, en lien avec le NPNRU, débutera courant 1er semestre 2019, passant de 4 à 5 demi-journées d'accueil sur ce secteur.



Intitulé action n° 3		Permanence quartier prioritaire Ville d'Elne	
Thématique	Vie quotidienne		
Date action	2018		
Public ciblé	Habitants du territoire concerné		
Département et communes	Commune d'Elne		
Partenaires de l'action	Contrat de Ville d'Elne, CGET, Ville d'Elne, Centre social, Cœur d'Helénae		

Contexte	<p>En 2015, la commune d'Elne entrait pour la première fois dans la géographie prioritaire de la nouvelle Politique de la Ville. En concertation avec la ville d'Elne, et au vue d'un réel besoin d'accompagnement émanant des publics fragilisés, l'association Médiance66 a proposé ses services pour intervenir auprès des habitants d'Elne.</p> <p><i>Le besoin principal</i> est d'accompagner le public précaire dans ses démarches administratives afin de permettre l'accès et/ou le renouvellement des droits. Ce public rencontre des difficultés dans l'exercice de la langue française, à l'écrit et/ou à l'oral, accentuées par la complexification des demandes administratives et la généralisation des automates téléphoniques ou des demandes dématérialisées.</p> <p><i>Objectifs de l'action</i> : Répondre aux questions des habitants au sujet du logement, des énergies et fluides dans le cadre de notre cœur de métier, à savoir, la lutte contre la précarité énergétique.</p> <p>Plus largement, il s'agit de donner une réponse aux demandes liées à la vie quotidienne en agissant contre le non-recours aux droits et services en accompagnement les habitants dans leurs démarches administratives.</p>
Descriptif de l'action	<p>Depuis le 19/10/2016, l'association tient une permanence de 3 heures le mercredi matin dans un bureau mis à disposition par la Ville d'Elne, au sein du centre social. Depuis le 1er janvier 2018, une deuxième permanence a été rajoutée le jeudi matin, face à la forte affluence survenue en fin d'année 2017. Les permanences se déroulent sans rendez-vous, un système de ticket a été mis en place afin d'organiser l'ordre de passage et réguler le nombre d'usager.</p> <p>Réunion de préparation : Une rencontre a eu lieu avec les équipes intervenantes, et notamment celle du centre social, afin de définir les missions de chacun, de présenter les organismes et les interventions existantes sur la ville d'Elne, mais aussi de coordonner au mieux l'action.</p> <p>Communication : Le centre social s'est chargé de la communication de la permanence auprès des partenaires et des habitants. Les agents du centre social repèrent et orientent, vers la permanence, les personnes qui formulent des demandes liées à notre champ d'intervention.</p>
Bilan 2018	<p style="text-align: center;">92 permanences tenues du 01.01.2018 au 31.12.2018 207 personnes identifiées, 666 entretiens, 1307 demandes.</p> <p>La fréquentation :</p> <p>Une communication de qualité et une bonne coordination entre les acteurs maintiennent une fréquentation importante. Pour cette année 2018, le nombre de personnes identifiées a quasi-triplé en comparaison à l'année 2017. Depuis le mois de janvier 2018, 162 nouvelles personnes ont été accueillies et le nombre d'entretiens par permanence est passé de 4.87 à 7.24. Cette augmentation illustre bien le besoin de cette action sur ce territoire et la pertinence de l'ouverture d'une deuxième permanence. Les deux jours de permanences ont vite été repérés par le public. Ce dernier se rend à la permanence pour une aide aux démarches administratives ou pour obtenir des informations générales sur les droits.</p> <p>Les principales orientations pour cette année 2018 proviennent du Centre Social, le bouche à Oreille et la Maison Sociale de Proximité Antenne d'Elne. L'augmentation des orientations via le bouche à oreille reflète la satisfaction du public quant aux réponses apportées lors des entretiens et appuie l'idée qu'il s'agit d'un territoire en besoin. Médiance66 intervient de manière globale ce qui est un plus pour les usagers. Tous les domaines de la vie quotidienne peuvent être abordés.</p> <p>Les domaines les plus représentés :</p> <p>Tout comme les permanences des centres sociaux de Perpignan et des deux PSP, les demandes les plus représentées concernent le social avec 18%, la santé 16 %, les énergies et fluides 16%, %, la retraite 10% et le logement 10%.</p> <p>- Le social représente 18% soit 236 demandes. Il s'agit principalement des ouvertures de droits, déclarations de ressources, suivi du dossier, attestation de paiement, orientation vers une structure ou une assistante sociale...</p> <p>La part des personnes dépendant de caisse MSA (46%) est pratiquement égale à celle de la CAF (54%)</p> <p>Sur ce territoire, une partie des personnes reçues travaille de manière saisonnière dans l'Agriculture. Il s'agit</p>

principalement de personnes originaires d'Amérique du Sud, ayant, pour la plupart, obtenus la nationalité Espagnole. Ils viennent régulièrement pour les démarches administratives liées au social, à la santé et aux impôts.

- **La santé** représente 16% soit 215 demandes. Les demandes concernant la santé sont toujours récurrentes.

Le 5 mars 2018, l'Association Médiance66 a signé une convention avec la CPAM des Pyrénées-Orientales. Médiance66 constitue les dossiers de demande d'affiliation et de CMU/ACS et les transmet directement à la CPAM via une fiche de liaison. Ce partenariat permet d'améliorer le suivi des dossiers déposés, et de pouvoir informer les usagers sur l'avancement de leur dossier.

- **La retraite** représente 10%, soit 134 demandes. Les demandes liées à la retraite ont considérablement augmenté cette année. En effet, bien souvent ce sont les travailleurs sociaux de la MSP et l'agent d'accueil de la Mairie qui orientent les usagers vers la permanence pour ce type de demande. Une partie des personnes viennent pour des renseignements sur leurs droits à la retraite, notamment l'âge de départ et la démarche à suivre. Certains sont bénéficiaires du RSA ou de l'ARE et leur organisme financeur exige de faire valoir leur droit à la retraite. Une aide est alors apportée pour la constitution du dossier de demande de retraite principale, complémentaire et ASPA. Les personnes sont amenées à revenir plusieurs fois après la constitution du dossier pour suivre l'état d'avancement de leur demande.

- **L'énergie** représente 16% des demandes, soit 211 demandes. Une augmentation des demandes liées à l'énergie est observée. Les raisons de cette augmentation sont diverses : meilleure identification de l'association, orientation via les médiations préventives de Médiance66 ou par le biais des partenaires locaux. Par ailleurs, l'entrée en vigueur en avril 2018 du chèque énergie, remplaçant les tarifs sociaux de l'énergie a certainement participé à cette augmentation de fréquentation puisqu'il s'agissait d'un nouveau dispositif, soulevant, avec lui des nombreuses interrogations.

Travailler en réseau : Travailler de façon coordonnée et en complémentarité nous paraît indispensable pour répondre au mieux aux besoins des habitants. Du mieux que possible, nous essayons aussi de déceler des problématiques non exprimées par le public : en vérifiant les droits et en favorisant les échanges. Lorsque la médiatrice repère des problématiques lourdes, une orientation et un lien avec l'assistante sociale sont directement établis. Notamment, lorsque les personnes semblent être dépassées par toutes leurs démarches et où il y a une problématique liée à la gestion budgétaire.

La médiatrice a participé à la commission « lien social », organisée par le Centre Social, le 07 mars 2018. Ce temps d'échange et de rencontre entre partenaires permet de mieux connaître les structures du champ social et médico-social présentes sur le territoire et de présenter l'association. Une rencontre a également eu lieu le 28 mars 2018 avec l'agent social du CCAS de la Ville d'Elne afin de présenter nos missions.

Perspectives : Dès le mois de janvier 2019, la Médiatrice interviendra le mardi matin à l'épicerie solidaire ACACIA. La ville d'Elne aura donc 3 permanences de Médiance66 sur 3 jours consécutifs. Les usagers bénéficiant des services d'Acacia pourront aussi être orientés vers le Centre Social afin de finaliser des demandes.



Intitulé action n° 4	Permanences Résidence sociale ADOMA	
Pôle / Thématique	Vie quotidienne	
Date action	Année 2018	
Public ciblé	Tout résident	
Département et commune	Perpignan	
Partenaires de l'action	ADOMA	



Contexte	<p>Depuis 2014, l'association Médiance 66 a été missionnée par ADOMA pour intervenir auprès des habitants de leur résidence sociale « Les Pêcheurs » pour un accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne afin de contribuer à un « mieux vivre », un « mieux être ».</p> <p><i>Objectifs :</i> Apporter une aide socio-administrative et orienter les résidents vers les services d'aides externes et internes compétents. Assurer une médiation renforcée (aide directe et suivi des situations). Organiser et mettre en place des actions collectives sous forme d'ateliers. Assurer le lien essentiel avec la responsable de résidence. Depuis 2016, au vue de l'augmentation de la fréquentation, une deuxième permanence a vu le jour au mois de juillet à la résidence « Les Pêcheurs » et une nouvelle permanence à la résidence « Riviera » en septembre.</p>																																																
Descriptif de l'action	<p>Résidence «les Pêcheurs» : Deux permanences hebdomadaires de 3.5h, le mercredi et vendredi après-midi assurée par une médiatrice sociale.</p> <p>Résidence «Riviera» : Une permanence hebdomadaire le jeudi matin de 3.5h assurée par cette même médiatrice.</p> <p>Actions collectives menées sous forme d'atelier</p>																																																
Bilan 2018	<p>Les permanences</p> <p>89 permanences tenues à la résidence « les Pêcheurs » : 88 personnes accompagnées, 689 entretiens réalisés, 967 démarches réalisées. Sur 119 logements que compte cette résidence, 74% des locataires se présentent à nos permanences. En comparaison à 2017, le nombre d'entretien par personne est passé de 8.4 à 7.8 La fréquentation de certains usagers est légèrement moins importante étant donné que la majorité de leur demande est traitée majoritairement en un seul entretien. Le nombre d'entretiens par permanence quant à lui est passé de 7.3 à 7.7, ce qui est cohérent compte tenu de l'augmentation du nombre des usagers.</p> <p>44 permanences à la résidence « Riviera » 13 personnes accompagnées, 114 entretiens réalisés, 184 démarches réalisées. Sur 16 logements que comprend cette résidence, 81% des locataires se présentent à nos permanences. La hausse de fréquentation en 2018 est principalement due à l'arrivée de résidents réfugiés. Ces derniers ayant une méconnaissance des droits et des dispositifs plus importante, sont d'avantage en demande d'accompagnement. Le nombre d'entretien par personne est passé de 6.1 à 8.7, et le nombre d'entretien par permanence 1 à 2.6, ce qui confirme bien que ce public a besoin d'un accompagnement régulier.</p> <p>Le public reçu : Les deux résidences sociales accueillent principalement un public masculin d'où la représentation importante des hommes lors de nos permanences. Les résidents sont majoritairement célibataires ou divorcés (67%). 7% sont sans emploi ou inactif, 36% sont retraités. La part des salariés reste quant à elle très faible avec 4% des usagers. Il s'agit généralement de cdd ou de cdi à mi-temps. Ces données nous permettent de constater que le public reçu souffre d'une grande précarité sociale et économique, en demande d'accompagnement mais aussi d'écoute.</p> <p>Le type de demandes traitées :</p> <div style="text-align: center;"> <p>Rubriques</p> <table border="1"> <caption>Rubriques</caption> <thead> <tr> <th>Rubrique</th> <th>2018 (%)</th> <th>2017 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Assurances</td><td>1%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>Banques</td><td>2%</td><td>5%</td></tr> <tr><td>Citoyenneté</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Emploi</td><td>13%</td><td>10%</td></tr> <tr><td>Énergies/...</td><td>2%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>État Civil</td><td>6%</td><td>7%</td></tr> <tr><td>Famille</td><td>1%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Impôts et...</td><td>10%</td><td>8%</td></tr> <tr><td>Justice</td><td>1%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Logement</td><td>10%</td><td>9%</td></tr> <tr><td>Retraite</td><td>12%</td><td>19%</td></tr> <tr><td>Santé</td><td>19%</td><td>16%</td></tr> <tr><td>Social</td><td>19%</td><td>18%</td></tr> <tr><td>Surendette...</td><td>0%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Télécommu...</td><td>3%</td><td>4%</td></tr> </tbody> </table> </div>	Rubrique	2018 (%)	2017 (%)	Assurances	1%	1%	Banques	2%	5%	Citoyenneté	0%	0%	Emploi	13%	10%	Énergies/...	2%	1%	État Civil	6%	7%	Famille	1%	2%	Impôts et...	10%	8%	Justice	1%	2%	Logement	10%	9%	Retraite	12%	19%	Santé	19%	16%	Social	19%	18%	Surendette...	0%	0%	Télécommu...	3%	4%
Rubrique	2018 (%)	2017 (%)																																															
Assurances	1%	1%																																															
Banques	2%	5%																																															
Citoyenneté	0%	0%																																															
Emploi	13%	10%																																															
Énergies/...	2%	1%																																															
État Civil	6%	7%																																															
Famille	1%	2%																																															
Impôts et...	10%	8%																																															
Justice	1%	2%																																															
Logement	10%	9%																																															
Retraite	12%	19%																																															
Santé	19%	16%																																															
Social	19%	18%																																															
Surendette...	0%	0%																																															
Télécommu...	3%	4%																																															

Cette année le **social** représente 19%, soit 219 demandes. Les demandes ciblent principalement la CAF, et les prestations des usagers (demandes d'information, ou suivi de dossiers en cours, contrôle de situation).

La santé est également majoritaire avec le même nombre de demande (219). Il s'agit principalement de l'accès aux droits (CMU, ACS, AAH...). Le partenariat avec la CPAM a permis d'instruire très rapidement des demandes CMU/ACS dont les droits arrivaient au terme. La création du compte AMELI est de plus en plus proposée aux résidents. En effet, cela facilite la demande de duplicata de carte vitale et de la carte européenne. Les résidents bénéficiaires en sont satisfaits étant donné que cela réduit leur frais et accélère l'obtention de leurs documents.

L'emploi représente 13%, soit 150 demandes. Les demandes relatives à ce domaine concernent les actualisations mensuelles, les réinscriptions à pôle emploi, mais également des échanges avec de futurs employeurs. Cette augmentation est principalement due à l'arrivée du public réfugié (Réinscription suite à la fin d'une formation, actualisation mensuelle, demande de rendez-vous).

La retraite constitue 12% des demandes (139). Comme les autres années ce domaine concerne essentiellement les demandes d'attestation de paiement, les suivis de dossiers en cours concernant un recours ou une révision des droits, et la constitution de dossiers de demande de retraite.

Le logement représente 10% avec 116 demandes. Les demandes de logements sociaux ou de mutation vers d'autres résidences Adoma, constituent la majorité des sollicitations. En comparaison à 2017, il a été enregistré 29 demandes supplémentaires. Elles sont principalement réalisées en ligne afin d'accélérer leur enregistrement. Par la suite, la responsable de la résidence, prend le relais en proposant un rendez-vous aux résidents qui disposent de leur numéro d'enregistrement unique. Cela lui permet de contrôler l'évolution des dossiers et d'effectuer le suivi nécessaire.

☞ **Les demandes dématérialisées** : La majorité des caisses de retraite et organismes sociaux ne transmettent plus les attestations de paiement. Avec l'accord des résidents, la médiatrice procède à la création d'adresses email et à l'activation d'espaces personnels tels que l'assurance maladie et l'assurance retraite. Il arrive souvent que les résidents ne retrouvent pas certains documents nécessaires à la constitution de leur dossier, cette action facilite amplement leurs démarches. Les résidents continueront néanmoins à recevoir les courriers de ces organismes par voie postale afin d'éviter tout désagrément. Un récapitulatif de tous leurs comptes leur a été remis.

☞ **Actions collectives** : La médiatrice de Médiance 66 a pu identifier des besoins au sein de la résidence. À cet effet, trois thèmes de réunions d'informations collectives ont été proposés. La première avait pour thème : « **Expliquer l'arrivée du chèque énergie** » 16 personnes ont participé à cette réunion d'information. Il a été expliqué aux résidents le fonctionnement du chèque énergie qui prend définitivement la place des tarifs sociaux à partir de cette année. Les résidents en situation de précarité pourront bénéficier de cette aide pour le paiement de leur loyer. Puis, il a été abordé les critères d'éligibilité. Certains participants ont été frustrés de découvrir qu'ils ne pourront pas y prétendre. En effet, le chèque énergie est attribué en tenant compte du revenu fiscal et de la composition des ménages. Le montant du chèque variera en fonction des ressources et de la composition du foyer. La majorité des participants sont éligibles. Il a été souligné l'importance de bien procéder à la déclaration des revenus annuels.

Suite à la réunion du 12/04/2018 avec le service social de la CARSAT et la CPAM, deux réunions d'information collective ont été proposées aux résidents.

➔ Réunion (CARSAT, CPAM) : **Comment rester en bonne santé et prévenir les chutes en partenariat avec les dragons catalans.**

➔ Réunion (CARSAT) : **Faire le point sur la sécurité sociale, connaître ses droits liés à la santé et accéder aux soins.**

La médiatrice était présente lors des deux réunions afin d'assurer la traduction aux usagers ne maîtrisant pas la langue française. C'était également l'occasion pour elle de renforcer ses compétences pour la mise à jour des droits.

À l'issue des deux réunions, huit personnes se sont inscrites pour un examen de prévention santé au centre d'examen de santé à Perpignan.



Intitulé action n° 5a	Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66 Accompagnement des nouveaux locataires repérés comme étant fragile
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne – Gestion budgétaire
Date action	Année 2018
Public ciblé	Locataires en difficulté sur les secteurs des agences de Saint Paul de Fenouillet, Céret et Prades
Département et commune	Côte vermeille / Vallespir – Albères Vallée de l'Agly - Prades
Partenaires de l'action	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

Contexte	<p>L'OPH66 n'est pas en mesure d'assurer une présence renforcée dès l'entrée dans les lieux, compte tenu du nombre de locataires et de la fragilité socio-économiques de certains locataires.</p> <p>C'est dans ce contexte que depuis 2011, une convention de partenariat lie Médiancé 66 et l'Office 66 pour l'action relative à la médiation sociale. Le 12 juillet 2018, la convention de partenariat a été renouvelée pour 2 ans.</p>
Descriptif de l'action	<p>L'orientation des familles est faite directement par les agences de Céret, la Vallée de l'Agly et Prades à la C.E.S.F de Médiancé66 en charge de cette action. Il s'agit de nouveaux locataires repérés comme fragiles avec la nécessité d'un accompagnement. Les indicateurs d'orientation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise d'un 1^{er} logement en autonomie, peu de connaissances sur les démarches à effectuer - Séparation/divorce qui engendre des difficultés administratives (changement de caisse, ouverture de droits...) - Parcours logement chaotique (litige avec ancien propriétaire, expulsion, sans domicile fixe...) <p>Dans la mesure du possible, la CESF est présente lors de la signature du bail afin de présenter l'action et faire signer la convention d'engagement. Il s'agit d'un accompagnement durant les 6 premiers mois dans le logement.</p> <p>La CESF accompagne le locataire pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - constituer, si nécessaire, une demande d'aide financière pour le dépôt de garantie et/ou le 1er mois de loyer. Elle suit aussi l'aboutissement de la demande APL et facilite sa mise en place ; - veiller à la mise en place d'un moyen de paiement adapté et suivre les paiements du loyer durant les premiers mois ; - ouvrir les compteurs d'énergie (eau, gaz, électricité), souscrire un contrat et conseiller à la maîtrise des énergies ; - Informer et accompagner le nouveau dispositif « chèque énergie » ; - Organiser le budget et ouvrir tous les droits.
Bilan 2018	<p style="text-align: center;">De janvier à décembre 2018 : 15 nouvelles familles orientées à Médiancé66 5 sur l'agence de Céret - 9 sur celle de Vallées de l'Agly – 1 sur l'agence de Prades 19 familles en veille sociale orientés en 2017</p> <p style="text-align: center;"><i>(25 rendez-vous à domicile, 11 en agence, 7 à Médiancé66, 98 entretiens téléphoniques)</i></p> <p>La Conseillère en Économie Sociale Familiale (C.E.S.F) se déplace sur les agences et surtout à domicile (25 visites en 2018), nombreux freins à la mobilité. La proposition d'accompagnement est bienvenue pour les locataires. La présence de Médiancé66 dès la signature est importante car elle permet de formaliser l'engagement entre les 3 parties. Une relation de confiance se crée entre les familles et la CESF. Elle représente un repère, un soutien pour les plus fragiles. Ils l'appellent dès la moindre difficulté ou dès réception d'un courrier incompris. Cette relation est facilitée car, la CESF se rend disponible pour répondre rapidement aux sollicitations. Ce rapport établi dès l'entrée dans le logement permet également de maintenir ce contact « privilégié » et « neutre » sur la durée. Cela pourrait permettre, plus tard, en cas de difficulté, d'éviter les ruptures avec le bailleur. Cette action agit en prévention contre les impayés de loyer, elle vise à intervenir en amont afin de réduire les risques d'endettement locatif et de rupture de contact avec le bailleur. Le travail d'accompagnement social s'avère indispensable pour les guider dans ce nouveau lieu de vie.</p>

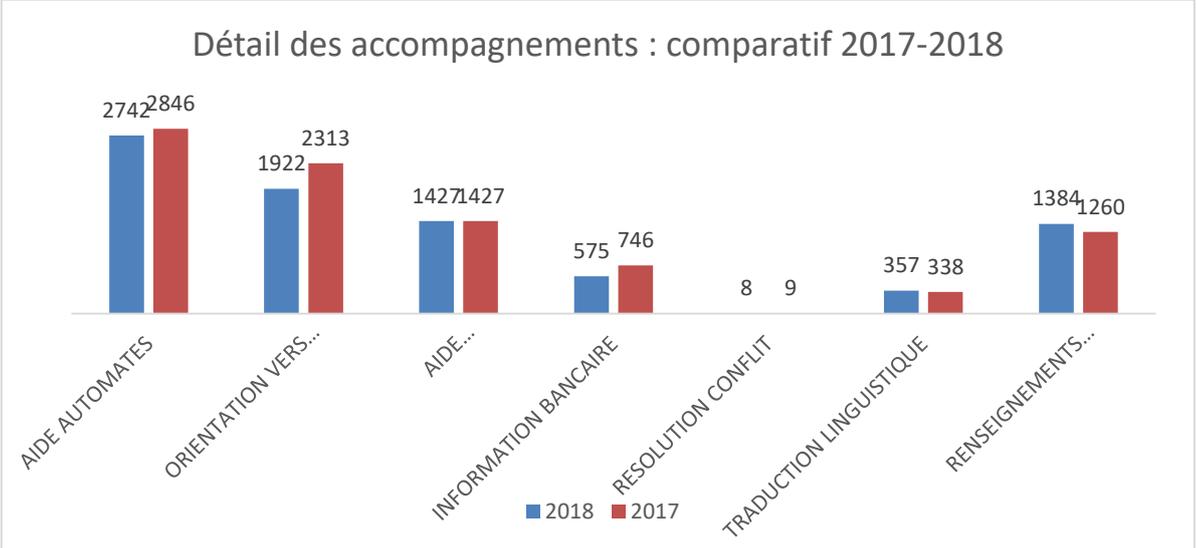
Intitulé action n° 5b	Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66 Accompagnement des locataires en impayés de loyer et en particulier ceux en situation de rupture de dialogue ou de non reprise de paiements depuis plus de 3 mois
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne – Gestion budgétaire
Date action	Année 2018
Public ciblé	Locataires en difficulté sur les secteurs des agences de Saint Paul de Fenouillet, Céret et Prades
Département et commune	Côte vermeille / Vallespir – Albères Vallée de l'Agly – Prades
Partenaires de l'action	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

Contexte	Depuis 2011, une convention de partenariat lie Médiance 66 et l'Office 66 pour l'action relative à la médiation sociale. Le 12 juillet 2018, la convention de partenariat a été renouvelée pour 2 ans.
Descriptif de l'action	<p>Les locataires sont orientés directement vers la Conseillère en Économie Sociale Familiale (CESF) par les responsables d'agences. Les locataires sont en situation d'impayés de loyer et/ou charges liées au logement (eau, énergies). Pour certains, la relation avec l'O.P.H.66 est conflictuelle voire totalement rompue.</p> <p>La C.E.S.F, après avoir tout mis en œuvre pour entrer en contact avec la famille évalue la situation pour trouver une solution. Dans un premier temps, recherches faites par rapport à la problématique logement, puis, par rapport à d'autres difficultés sociales ou financières (ouverture de droits santé, énergies...). La situation est prise en compte dans son ensemble car tous les éléments sont étroitement liés et peuvent agir sur le non-paiement du loyer.</p> <p>La plupart du temps, plusieurs rencontres sont nécessaires.</p> <p>Si le locataire est suivi par les services sociaux de proximité, le lien est fait. Il lui est proposé de prendre contact avec l'assistance sociale de secteur.</p>
Bilan 2018	<p style="text-align: center;">De janvier à décembre 2018 :</p> <p style="text-align: center;">47 locataires en impayés ont été orientés en 2018 24 sur l'agence de Céret - 23 sur l'agence de Prades</p> <p style="text-align: center;">27 dossiers orientés en 2017 ont été reportés sur l'année 2018 pour finaliser l'accompagnement <i>(97 visites à domicile – 18 rdv en agence – 22 rdv à médiance66 – 394 entretiens téléphoniques)</i></p> <p>Le fait de proposer une aide à l'initiative du bailleur est perçu comme une marque d'intérêt et permet de mettre en avant la préoccupation de l'O.P.H.66 pour ses locataires. Ce sentiment est renforcé lors de nos déplacements en rendez-vous à domicile chez les personnes qui sont peu mobiles. Ce sont d'ailleurs ces dernières que les agences ont le plus de difficultés à rencontrer car elles ne se présentent pas (ou peu) aux rendez-vous fixés dans leurs locaux. La neutralité de l'association et le fait «d'aller vers», permet à l'OPH 66 une dernière tentative de conciliation avec le locataire. La CESF permet un apaisement de la situation en étant, pendant un temps, le nouvel interlocuteur, neutre, entre les 2 parties.</p> <p>Les situations sociales rencontrées sont souvent complexes. Nos compétences nous permettent de traiter des questions liées au logement, en priorité, mais également d'autres problématiques liées à la gestion budgétaire, aux démarches de la vie quotidienne et à l'accès au droit (santé, banques, famille, énergies...). De ce fait, nous tentons d'assainir le plus largement possible la situation (en lien avec les services sociaux de secteur si la situation le requiert), de stabiliser la situation budgétaire pour permettre le paiement régulier du loyer (en faire une priorité) visant l'apurement de la dette locative. Cette année, les agences ont orienté davantage des situations d'impayés inférieures à 6 mois. Le fait d'orienter rapidement avec un impayé moindre permet de trouver des solutions avant que la situation sociale et financière de la personne ne s'aggrave. De plus, constituer des dossiers de demandes d'aide financière pour ces montants permet de solder rapidement la dette. La gestion du budget et le choix d'un mode de paiement adapté sont systématiquement abordés avec les familles. Notre intervention a permis de solutionner les problèmes liés aux versements de l'APL (parfois un rappel d'une période antérieure) et une reprise du paiement des loyers. Bien souvent, la dette de loyer n'est pas isolée. Elle est accompagnée d'une perte de droit, d'une dette d'énergie, d'assurance... Nous avons accompagné des familles très précaires dans l'ouverture de leur droit retraite, RSA, dans la constitution d'un dossier de surendettement, de demandes d'aide financière. Lorsque la famille est consentante et que la situation le nécessite, une demande de mesure d'accompagnement est initiée (ASLL / MASP).</p> <p>Cette action permet, de contribuer à un mieux-être, un mieux vivre, afin de remettre les locataires face à leurs responsabilités, de recréer du lien avec le bailleur, les entreprises, les services publics et sociaux... ou si cela n'est pas possible et ou pas le moment, de faire l'intermédiaire. Certains locataires sont vite dépassés et laissent leurs dettes s'accumuler. Notamment, lorsque des problèmes de santé ou d'addiction surviennent en complément de leurs petits revenus. Ces problèmes de santé prennent le pas sur leur vie quotidienne et les démarches administratives. Une dette de loyer peut alors vite survenir. Ce besoin d'accompagnement est donc bien réel et évident au vu des difficultés présentes et parfois existantes depuis un certain temps.</p>

Intitulé action n° 6	Permanences La Poste
Pôle / Thématique	Vie quotidienne
Date action	Année 2018
Public ciblé	Clients vulnérables de La Poste
Département et commune	Perpignan : La Poste Arago, La Poste République
Partenaires de l'action	La Poste

Contexte	<p>L'accueil et l'accompagnement des personnes vulnérables sont au cœur des préoccupations de La Poste. Depuis fin 2012, les médiateurs de l'association interviennent dans certains bureaux de poste de la ville pour rendre simple et facile l'accès aux services pour tous.</p> <p><i>Notre objectif</i> : Réduire les inégalités en diminuant les freins à l'accès aux différents services liés à la poste, rendre les personnes autonomes dans les services proposés (automates, formulaires, ouverture de compte...) et éviter les conflits au sein de l'établissement.</p>
-----------------	---

Descriptif de l'action	<p>5 demi-journées de permanences ont lieu chaque semaine : 3 demi-journées à la Poste République, 2 demi-journées sur celle d'Arago.</p> <p>Permanences d'Arago, les lundis matin tenues par notre médiatrice Amel et les vendredis matin par notre médiatrice Ida</p> <p>Permanences de la République, les lundis après-midi et les mardis matin sont tenues par Amel, puis les vendredis après-midi par Ida.</p> <p>Formées par les équipes de La Poste, elles sont identifiées comme Médiance 66 (gilets) et peuvent, au besoin, réorienter vers les PSP.</p> <p>Leurs principales missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les personnes vulnérables afin de les aider, - Accompagner, renseigner et former à l'utilisation des automates, à la rédaction des imprimés et formulaires postaux, - Assurer dans certains cas le rôle de traducteur, - Prévenir ou résoudre les conflits, - Orienter les clients vers les postiers et les organismes les plus adaptés en fonction de la demande, - Fournir des informations liées aux services de la Poste et/ou aux démarches administratives. <p>Le Médiateur agit toujours dans le but de rendre autonome la personne accompagnée. Il ne fait pas « à la place de » mais « avec ».</p>
-------------------------------	---

Bilan 2018	<p style="text-align: center;">221 permanences tenues 8415 accompagnements soit en moyenne 38 demandes par permanence</p> <p style="text-align: center;">Détail des accompagnements : comparatif 2017-2018</p>  <table border="1"> <caption>Détail des accompagnements : comparatif 2017-2018</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AIDE AUTOMATES</td> <td>2742</td> <td>2846</td> </tr> <tr> <td>ORIENTATION VERS...</td> <td>1922</td> <td>2313</td> </tr> <tr> <td>AIDE...</td> <td>1427</td> <td>1427</td> </tr> <tr> <td>INFORMATION BANCAIRE</td> <td>575</td> <td>746</td> </tr> <tr> <td>RESOLUTION CONFLIT</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>TRADUCTION LINGUISTIQUE</td> <td>357</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>RENSEIGNEMENTS...</td> <td>1384</td> <td>1260</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	2018	2017	AIDE AUTOMATES	2742	2846	ORIENTATION VERS...	1922	2313	AIDE...	1427	1427	INFORMATION BANCAIRE	575	746	RESOLUTION CONFLIT	8	9	TRADUCTION LINGUISTIQUE	357	338	RENSEIGNEMENTS...	1384	1260
Catégorie	2018	2017																							
AIDE AUTOMATES	2742	2846																							
ORIENTATION VERS...	1922	2313																							
AIDE...	1427	1427																							
INFORMATION BANCAIRE	575	746																							
RESOLUTION CONFLIT	8	9																							
TRADUCTION LINGUISTIQUE	357	338																							
RENSEIGNEMENTS...	1384	1260																							

En comparaison avec l'année précédente, plusieurs évolutions sont constatées :

- la suppression des mandats cash et cash urgent, le paiement des factures uniquement par les titulaires des contrats (liés aux énergies), le renforcement des exigences notamment sur les présentations des pièces d'identité légale (paiement des factures, westerns union, opérations financières...), la suppression du permis de conduire en tant que document officiel pour retirer les westerns union, des changements internes sur les demandes financières (plus possibilité de faire de virement vers un livret d'épargne autre que le sien)

Tous ces changements ont suscité de l'incompréhension des usagers. Les médiatrices ont fait de leurs mieux pour rassurer et trouver une solution appropriée en fonction des situations.

Les médiatrices sont davantage reconnues par les postiers de la République et Arago. Grâce à ces derniers, elles sont bien identifiées. Des affiches et flyers sont présents dans chaque bureau de poste pour informer les clients des permanences et de l'existence de l'association. Les gilets permettent également un bon repérage des médiatrices. Les usagers font une réelle distinction entre « Médiance 66 » et « La Poste », ce qui facilite la médiation et les échanges, instaurant un meilleur climat de confiance. Ainsi, l'utilisateur sait ce qu'il peut demander à ses interlocuteurs respectifs. Il arrive souvent que certains se rendent à la poste, spécifiquement les jours où les médiateurs sont présents. Les médiatrices soulèvent le fait qu'elles sont de plus en plus souvent amenées à aider les clients à la rédaction de courriers notamment au sujet de la téléphonie, des assurances ou mutuelles fournis par La Poste (réclamations, résiliations, informations...). Cette aide à la rédaction de courrier demande davantage de temps.

Le public semble avoir assimilé le fonctionnement des automates grâce à la médiation apportée par Médiance66. Certains clients « habitués » sont devenus autonomes sur les automates et d'autres pour le remplissage de formulaires. Cela reste notre objectif premier. Néanmoins, il est difficile d'amener certains clients à une autonomie totale, notamment quand il s'agit de personnes qui ne maîtrisent pas ou peu le français. Les deux médiatrices ont la possibilité de traduire (l'une en arabe/espagnol/anglais, l'autre en espagnol) ce qui est un avantage au quotidien. Elles sont souvent amenées à le faire lors de leurs permanences.

Les médiatrices sont amenées à orienter les usagers vers Médiance 66 pour certaines demandes autres que la poste, (environ 80 personnes en 2018).

Une augmentation d'incivilités des usagers envers le personnel de la poste est observée. Notre mission de médiation sociale dans les bureaux de poste est devenue indispensable compte tenu des sollicitations et des difficultés rencontrées par les utilisateurs. La posture des médiateurs : écoute, apaisement, neutralité,...est essentielle pour la bonne réalisation de leur mission et apprécié par les partenaires de terrain et par les usagers. Les médiatrices interviennent souvent en prévention de conflits. Elles essaient d'apaiser la situation si des tensions se manifestent. Les agents du bureau de Poste de République et Arago ont d'ailleurs fait part aux intervenantes, à plusieurs reprises, de leur satisfaction des interventions.



Intitulé action n° 7	Médiation Préventive Energie – E.D.F
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Année 2018
Public ciblé	« clients » d'EDF vulnérables (bénéficiant du chèque énergie et/ou ayant bénéficié d'une aide financière au cours des 12 derniers mois) en retard de paiement
Département et commune	Perpignan et Département
Partenaires de l'action	E.D.F

Contexte	<p>Face à l'augmentation de la précarité énergétique, le fournisseur d'énergie E.D.F agit, depuis 2006, le plus en amont possible pour prévenir l'endettement lié aux impayés d'énergie des clients « démunis ».</p> <p>Mediance 66 est missionnée pour effectuer auprès de ces clients de la médiation préventive.</p> <p><i>Notre objectif</i> : prévenir les situations d'endettement et de suspension des fournitures.</p>
Descriptif de l'action	<p>Lorsqu'une personne rencontre des difficultés de paiement, il est important de la détecter et de l'accompagner au plus tôt avant que la situation ne se dégrade et soit difficile à rétablir. L'action repose sur 2 principes de base : « aller vers » le client en difficulté et « agir avec » les deux parties (client /partenaire) pour rétablir la situation.</p> <p>Un fichier, mentionnant les coordonnées des clients vulnérables en retard de paiements, est transmis de façon hebdomadaire aux médiateurs par le fournisseur. Le délai de traitement est d'une semaine.</p> <p>Les médiateurs (1 à 2 selon le nombre de références transmises) entrent directement en contact avec ces clients par téléphone et proposent un accompagnement si nécessaire. Dans ce cas, ils sont orientés vers nos PSP ou les permanences. Certaines situations sont traitées par téléphone (difficulté de déplacement, urgences...), de façon exceptionnelle à domicile (recherche des causes d'une surconsommation...) ou dans nos points d'accueil.</p> <p>Des outils facilitateurs spécifiques et sécurisés sont mis à disposition par le fournisseur pour les médiateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Ealise » : permet la collecte des données sur des fiches clients et facilite le suivi, - Le PASS : permet d'échanger via le net sur les dossiers clients avec le service solidarité de Perpignan. Les demandes sont traitées dans la journée. <p>2 fois par an, l'association participe à un comité de pilotage organisé par EDF pour rassembler les structures de médiation et échanger autour des pratiques et les nouveaux dispositifs/procédures.</p>
Bilan 2018	<p style="text-align: center;">Nombre de références transmises : 9988 Nombre de références traitées : 7639 Nombre de références non traitées (numéros erronés, ...) : 589 Nombre de RDV physiques : 1309 - Visites à domicile : 19 - Délais de paiement mis en place 206</p> <p>Les particularités de l'année 2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une baisse de nombre de références transmises par EDF en comparaison à l'année 2017 (-20%) <p>Cela s'explique par la fin des tarifs sociaux au 31/12/2017 et l'arrivée du chèque énergie en avril 2018. En effet, le chèque énergie a été envoyé aux foyers fin avril 2018 et les clients EDF n'ont pas été identifiés « clients solidarité » de suite. De plus, 20% des familles des P.O. n'ont pas utilisé leur chèque 2018.</p> <p>Cependant, malgré la baisse de références transmises, il y a eu 1309 RDV physiques durant les accueils de Médiance 66, soit une augmentation de 13 % par rapport à 2017 (1159 RDV physique).</p> <p>76% des références transmises ont été traitées cette année, 87% en 2017. 60% des dossiers traités ont été aboutis cette année contre 40% en 2017.</p> <p>Cette action de médiation préventive reste toujours aussi importante.</p> <p>Les appels passés permettent de déceler diverses situations : oubli de paiement, litiges avec le fournisseur, difficultés financières récurrentes, résiliation du contrat non faite. Elle permet surtout d'aller au contact de ceux qui ignorent peut-être leurs droits, les organismes à qui s'adresser. Des personnes vulnérables qui ne demandent rien mais qui auraient besoin d'aide sans s'y résoudre, le plus souvent, à cause d'un changement récent de situation (perte d'emploi, passage à la retraite, séparation, endettement...). Ces personnes expriment souvent combien il est difficile de franchir la porte d'un service d'aide, exposer sa vie au regard des personnes....La neutralité de l'association rassure car « non connotée service social ». Ainsi, nous pouvons échanger avec bon nombre de personnes et les mobiliser pour tenter de trouver des solutions.</p>

Les 1^{ers} échanges permettent de guider la personne dans les démarches qui pourraient être entreprises. Nous laissons ensuite la possibilité de « choisir » soit de se rapprocher directement du fournisseur, des services sociaux de proximité ou de se présenter dans nos locaux.

Les sujets les plus fréquemment traités sont :

- explication des factures et contrats,
- recherche des causes d'une surconsommation,
- négociation et mise en place d'échéanciers de paiement, adaptés autant que possible à la situation budgétaire,
- information sur le dispositif chèque énergie et accompagnement pour la mise en œuvre,
- aide à la constitution des dossiers de Fond de Solidarité Logement pour les dettes inférieures à 800€
- orientation vers les structures sociales quand la situation le nécessite,
- conseil sur la maîtrise des énergies et fluides,
- accompagnement à la résolution de litiges (saisine du Médiateur National si nécessaire)

Mensuellement, un suivi des paiements est effectué (en lien avec le pôle solidarité) afin de s'assurer que les engagements pris sont respectés. Si ce n'est pas le cas, la personne est relancée. Cette action nous permet d'agir à la fois sur l'aspect curatif : recherche de solutions pour l'impayé, mais également préventif afin de faire au mieux pour que la situation se stabilise sur le long terme.



Intitulé action n° 8		Réunions d'Informations Collectives sur la Maîtrise des Énergies et des Fluides (R.I.C M.D.E)	
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique		
Date action	Année 2018		
Public ciblé	Tout habitant du département (adulte et enfant)		
Département et commune	Perpignan et Département		
Partenaires de l'action	Engie – EDF – CAF des PO – Veolia Eau – Contrat de ville Perpignan – OPH PM – Maisons et Régies de quartier de Perpignan, PIJ Bompas, G.r.D.F, Enedis.		

Contexte	<p>La précarité énergétique touche de plus en plus de familles. Il est important d'agir sur les comportements pour limiter les gestes inappropriés face aux consommations.</p> <p>Face à ce constat, Médiance 66 anime des ateliers collectifs de sensibilisation à la maîtrise des énergies à destination des publics qu'elle rencontre.</p> <p><i>Notre objectif :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider les ménages participants à diminuer leurs factures d'énergie et d'eau en apportant des solutions concrètes pour agir et inciter chacun à adopter des comportements responsables, - Conseiller dans le choix des équipements, - Proposer des animations pratiques, ludiques et pédagogiques afin de favoriser les échanges, - Rompre l'isolement de certaines personnes.
Descriptif de l'action	<p>Sous forme d'animation et d'échanges pour une durée 2h, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale est chargée de l'animation.</p> <p>Les sujets suivants sont abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de l'eau (astuces : réducteur de débit d'eau, double chasse, douchette économique, etc... et conseils pour le cumulus, la douche, le bain, les fuites), - Gestion d'électricité (astuces : multiprise à interrupteur, ampoule basse consommation, etc... et conseils pour l'électroménager, la cuisson, le chauffage, le repassage), - Gestion du gaz (conseils pour le chauffage, la cuisson, le cumulus), - Explication de la facture, des tarifications, nouveau dispositif « chèque énergie », - Conseils de sécurité (monoxyde de carbone, branchement dangereux...), - La relève des compteurs avec un point plus précis sur le compteur Linky. <p>Lors des ateliers, différents outils sont présentés en y associant des éco-gestes (découverte de supports : réducteurs de débits d'eau, ampoules basse consommation, utilisation d'un power point imagé et attractif...). A la fin de l'atelier, autour d'une collation offerte par l'association, des petits « cadeaux utiles » sont remis aux participants (thermomètres, ampoules fournis pas nos partenaires...). Trois supports et deux jeux ont été créés, destinés à diversifier les actions et améliorer l'adaptabilité au public. Les jeux mis à disposition par les partenaires EDF et GRDF sont également utilisés.</p>

**11 Réunions d'informations collectives ont été animées
185 participants ont été sensibilisés**

Afin de s'assurer de la réussite de l'action, nous avons proposé des animations à un maximum de groupes de personnes déjà identifiés par les structures locales.

- ✚ **2 dans les maisons de quartier de la Ville de Perpignan:**
La Maison pour Tous du Bas Vernet et la Maison du Nouveau Logis ont réunis 24 participants sur des temps d'animations parents-enfants.
- ✚ **2 avec le Point Information Jeunesse et le Point Accueil Solidarité de BOMPAS:** ces deux séances ont permis d'aborder le thème des éco gestes auprès de 53 enfants.
- ✚ **2 auprès du public handicapé avec le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de l'association Joseph Sauvy et le Groupe d'Entraide Mutuelle « L'Escale »** réunissant 19 personnes.
- ✚ **3 auprès des Régies de Quartiers dont 2 sur le quartier Saint-Jacques et une sur le quartier du Bas-Vernet** soit 45 personnes sensibilisées.
- ✚ **1 auprès des ATSEM** soit 13 personnes reçues.
- ✚ **1 au sein du CHRS « l'Arc en Ciel »** a permis de rencontrer 13 résidents durant une après-midi.

Enfants du Centre de loisirs :

Les deux interventions à BOMPAS en partenariat avec le PIJ et le PAS de Bompas réunissaient les enfants inscrits au Centre de Loisirs. La moyenne d'âge était comprise entre 6 et 11 ans. À chaque fois, et en collaboration avec l'équipe du PIJ, ont été organisés 4 ateliers sur lesquels les enfants se déplaçaient successivement. Les enfants semblaient captivés par les activités et posaient de nombreuses questions. Beaucoup ont été surpris par le goût de l'eau du robinet, qu'ils ont apprécié, contrairement à leurs préjugés de départ. Le jeu « tous au courant » sur la sécurité gaz était plus difficile d'accès pour les plus jeunes (7 ans). Les questions compliquées ont dû être reformulées par l'animatrice pour une meilleure compréhension. Il est à noter que l'investissement et la participation des équipes du PIJ et du PAS, notamment lors des réunions de préparation, ont favorisé la bonne réussite de cette action.

Habitants des quartiers

Les 2 interventions au sein des centres sociaux de Perpignan, ont permis de travailler conjointement avec les référentes familles de ces derniers.

Sur **le Bas Vernet**, c'est un atelier Multijeu parents-enfants qui a été déployé avec diverses activités (dessins animés, jeu sur le cycle de l'eau naturelle et le jeu Exploraterre). 6 mères de familles se sont déplacées avec 15 enfants au total. Les enfants, très curieux et de tous âges ont été très actifs sur cette intervention. La méthode d'apprentissage au travers du jeu que Médiance 66 propose a été appréciée par les enfants qui se sont spontanément exprimés. En outre, un questionnaire de satisfaction a été rempli par 5 des 6 adultes présents et les évaluations prennent la mesure de leurs appréciations. Les images proposées notamment sur Exploraterre correspondent à des scènes courantes de la vie quotidienne, ce qui aboutit à une réflexion sur ses propres habitudes de consommation et de passer outre la barrière de langue.

Sur **le quartier du Nouveau Logis**, une seule famille s'est déplacée (la grand-mère, la mère, le fils). Afin d'adapter au mieux le format au nombre de participants, il a été décidé de proposer un échange autour de la question des économies d'énergies et des habitudes de chacun.

Public porteur de Handicap

Les deux interventions au sein du service SAVS de l'association Joseph Sauvy et du Groupe d'Entraide Mutuelle « l'Escale » ont été l'occasion de rencontrer 19 personnes en situation de handicap bénéficiant d'un accompagnement à la vie sociale. Ces deux informations se sont déroulées dans la bonne humeur et la convivialité. Chacune des deux structures avait prévu un temps de convivialité. Il est important de noter qu'à chaque fois, l'intérêt des participants fut remarquable. De nombreuses questions ont été posées. Le public s'est montré très attentif et réactif.

Les différents parcours de vie de chacun ont largement alimentés les échanges et permis l'expression de témoignages intéressants. En fin de séance chacun des usagers s'est vu remettre un kit économies d'énergie. Pour conclure, il est important de préciser que l'impact de ces deux séances s'avère positive puisque certains usagers fréquentent désormais nos points d'accueil pour des problématiques personnelles.

Résidents du CHRS

Le power point sur les économies d'énergies a été projeté dans une ambiance conviviale, dynamique, et intéressée. Beaucoup de questions ont été posées par les résidents mais aussi par le personnel encadrant. De nombreux échanges ont donc eu lieu. Certaines personnes, ayant déjà habitées en logement autonome ont pu partager leur expérience. D'autres, moins à l'aise avec la langue française, ont dû être aidées pour intervenir. Au cours de cette intervention, et au travers des questions, les deux médiatrices ont pu constater la solidarité et l'entraide qui émanait du groupe.

En raison de la mission de réinsertion des CHRS, les deux médiatrices de Médiance 66 ont volontairement accentué

**Bilan
2018**

certaines points stratégiques : ouverture des compteurs d'eau, d'électricité et de gaz, la facturation, les nouveaux compteurs LINKY et GASPARD et les dispositifs d'aide (échelonnement, Fond de Solidarité Logement...)

En fin de réunion chacun des participants a reçu un ensemble de dépliants récapitulant les informations principales évoquées lors de l'intervention. Un petit cadeau a été également offert en guise de remerciement. Les participants semblaient très satisfaits. La séance s'est clôturée autour d'un goûter offert par le CHRS « l'Arc en Ciel ».

Le personnel sur place s'est montré très investi notamment dans la préparation de la salle, la mise en place du matériel et l'invitation au goûter final. Les médiatrices ont particulièrement apprécié ce travail collaboratif.

Au final, ces ateliers représentent un réel intérêt pour les usagers des structures dans lesquelles nous intervenons. Les Réunions d'Informations Collectives traitent en effet d'un thème d'actualité, en pleine évolution aujourd'hui notamment avec l'installation effective des compteurs communicants et le déploiement en 2018 du « Chèque Énergie ». De plus, les RIC favorisent la dynamique personnelle en incitant le public à être acteur de sa consommation. Les gestes à appliquer sont à la portée de tous et les retombés sont rapidement visibles sur les factures. A plus grande échelle, nous avons constaté que participer à un atelier collectif, c'est aussi le moyen d'amener des populations isolées dans leurs difficultés à côtoyer des structures sociales. Cette démarche est souvent la porte d'entrée pour évoquer et répondre à d'éventuelles autres problématiques personnelles.



Intitulé action n° 9	Accompagnement et information logements B.B.C
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Année 2018
Public et territoires ciblés	Locataires Bompas : Résidence Camp d'en Barrera Locataires Pollestres : Résidence Apollon, Aphrodite Locataires Perpignan : Résidence Le Carignan, Résidence de Gaulle, Résidence les Vignobles Locataires Saint-Hyppolyte : Résidence Les Sanills Locataires Baho : Résidence La Vernosa Locataires Saint-Estève : Résidence Les Jardins
Département et commune	Pollestres, Bompas, Perpignan, St Hippolyte, Baho, St Esteve
Partenaires de l'action	O.P.H Perpignan Méditerranée, EDF, ENGIE

Contexte	<p>Les Bâtiments Basse Consommation – BBC - sont une opportunité de baisser la consommation énergétique de son logement. Toutefois, cette donnée n'est possible qu'en adoptant de nouvelles habitudes chez soi. En effet, à défaut d'une adaptation des habitudes de vie à ces nouvelles réalisations, la performance de ces logements BBC est loin d'être aussi évidente.</p> <p>C'est dans ce cadre que l'association intervient auprès des locataires de ces logements neufs ou rénovés « Bâtiment Basse Consommation », en partenariat avec le bailleur OPH Perpignan Méditerranée.</p> <p>Objectifs opérationnels : 50% de médiations sur 296 logements ciblés.</p> <p>Informier et sensibiliser les locataires sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'amélioration de l'utilisation des installations faites dans le logement dans le but d'optimiser l'efficacité énergétique, - la diminution de la consommation des énergies et fluides, - le développement de l'écocitoyenneté via l'information sur les nouvelles énergies renouvelables. - Le recensement des éventuelles doléances à faire remonter à l'OPH PM - l'orientation vers nos points de services aux particuliers ou permanences lorsque détection de besoins pour l'accès ou le renouvellement des droits.
Descriptif de l'action	<p>Choix du territoire d'intervention par le partenaire: Quartiers où des logements neufs ou rénovés BBC sont livrés aux locataires par le bailleur depuis quelques mois voire quelques semaines.</p> <p>Réunion téléphonique au préalable avec le chargé de territoire afin de connaître les caractéristiques techniques des logements.</p> <p>Communication avant démarrage : Courrier déposé par les éco-médiateurs dans les boîtes aux lettres des locataires (quelques jours avant la date de démarrage)</p> <p>Nombre d'intervenants : 1 binôme soit 2 éco-médiateurs.</p> <p>Mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - passage dans tous les logements de chaque résidence en « porte à porte », avis de passage laissés aux locataires absents. - 3 passages sur des plages horaires en journée. <p>Temps de la visite à domicile : 30minutes en moyenne.</p> <p>Déroulement des visites chez les locataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information sur la nature et les objectifs de la mission, présentation de Médiance 66, - Accompagnement personnalisé sur les installations, en faisant le tour du logement, - Conseil personnalisé sur la maîtrise des énergies en fonction des installations, et information sur le chèque énergie, - Information et recensement des difficultés et dysfonctionnements rencontrés dans le logement depuis l'emménagement (transmission des éléments recensés au bailleur en fin d'action ou immédiatement en cas d'urgence).

**Bilan
2018****209 médiations effectuées sur 296 logements visés
soit un taux d'entrée de 71%**

Les éco-médiateurs ont été très bien accueillis par les familles. Elles apprécient la prestation de Médiance66, mais aussi l'initiative de leur bailleur concernant cet accompagnement peu après leur entrée dans le logement. Un point est fait sur l'utilisation de leurs nouveaux équipements, sur leur façon de consommer leurs énergies (gaz, eau, électricité), et sur l'état de leur logement (problèmes rencontrés après l'état des lieux). Les familles sont réconfortées de pouvoir faire part aux éco-médiateurs de leur doléances. Les médiateurs ont été à l'écoute des locataires qui souhaitaient se confier sur des problématiques du bien vivre ensemble et d'insécurité (échanges difficiles avec le voisinage, problèmes de querelles, incivilité...). Peu de dysfonctionnements ont été remontés. Un tableau des doléances par résidence est transmis au bailleur.

Les conseils sur les éco gestes sont appréciés (fonctionnement du chauffe-eau, du chauffage, mousseurs, l'utilisation de la double chasse...) Ces informations techniques permettent d'optimiser aux mieux leurs consommations pour éviter des factures trop élevées. Beaucoup de locataires ne savaient pas qu'ils bénéficiaient du double tarif (heure creuses / heures pleines). Les éco-médiateurs ont expliqué les avantages de ce tarif. Les locataires ont été informés sur le déploiement du nouveau dispositif « chèque énergie ».

Durant les médiations, certains usagers ont exprimé différentes difficultés qui ne sont pas liées aux économies d'énergies. Ils souhaiteraient rencontrer à leur domicile les médiateurs afin d'être aidés dans leurs démarches administratives. Des plaquettes de Médiance66 leur ont été remises afin qu'ils puissent se rendre sur la permanence la plus proche.



Photo OPHPM

Intitulé action n° 10	Mieux vivre dans son logement
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Année 2018
Public ciblé	Locataires volontaires de l'OPH PM en QPV ayant eu une régularisation d'eau élevée
Département et commune	Perpignan 66
Partenaires de l'action	OPH PM / Contrat de ville

Contexte	<p>L'association mène depuis des années l'action « mieux vivre dans son logement » auprès des locataires de l'OPH PM en QPV. Tous les groupes ciblés ont été sensibilisés. En 2016, un suivi de 4 familles volontaires a été initié sur un an pour étudier l'évolution de leurs consommations en énergies et fluide suite aux conseils donnés par la CESF de Médiance 66. Généralement une baisse des consommations a été constatée notamment sur l'eau. La pertinence de l'action n'était donc plus en cause et depuis l'action est réitérée avec quelques nuances chaque années. En 2017 l'accompagnement a été proposé aux familles locataires de l'OPH PM ayant de fortes régularisations d'eau. L'action 2018 concerne à son tour une autre typologie de public : les parcs immobiliers pour lesquels la consommation d'eau ne fait pas partie des charges. Cela peut potentiellement être difficile à gérer au quotidien par les locataires. Médiance 66 intervient donc auprès des locataires de l'OPH PM situés sur le parc HLM de « Saint Assisclé ».</p>
Descriptif de l'action	<p>Les objectifs généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider les familles à réduire leurs consommations d'eau et d'énergie par l'acquisition de nouveaux comportements, - Informer et conseiller sur l'utilisation de l'eau, du gaz et de l'électricité, - Rechercher des solutions pour le paiement des factures d'énergie en cas de difficulté. - Informer et accompagner sur le nouveau dispositif « chèque énergie ». - Faire un point sur la situation sociale et financière de la famille et l'orienter vers les organismes compétents. - Faire remonter les doléances éventuelles des locataires vers l'OPH PM. <p>– Les objectifs opérationnels : 20 familles ciblées sur le quartier de Saint Assisclé, une réduction de 8% des consommations d'énergies et fluide, un suivi effectué durant 1 année pour permettre de mesurer l'évolution des comportements et des consommations.</p> <p>Préparation de l'action : Lors de la réunion du 20.11.2017 (qui concluait une partie de l'action de l'année précédente), il a été décidé de modifier la méthode de mobilisation du public. Les locataires seront donc conviés dans un premier temps à une réunion de présentation. Afin d'informer le public, il a été décidé d'envoyer un courrier aux locataires et d'apposer ce même document sur le tableau d'affichage de chaque bâtiment. Afin d'articuler au mieux le partenariat interinstitutionnel, une réunion de préparation a eu lieu entre L'OPH PM et Médiance 66 le 19 janvier 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le courrier d'invitation a été finalisé. Ce dernier a été envoyé à l'ensemble des locataires du quartier Saint-Assisclé. - la réservation du local de l'espace adolescent jeunesse, situé au cœur du quartier, a été effectuée et une date a donc été retenue - Un mail a été envoyé à la directrice de la Gestion Locative et Patrimoine pour organiser l'intervention du 16 février (temps de paroles, de convivialité...). - il a également été convenu que la Conseillère en Économie Sociale Familiale de l'OPH PM envoie à la CESF de Médiance 66 la liste de locataires de la résidence Saint-Assisclé. Ceci dans le but de pouvoir les contacter à l'issue de la réunion ou par téléphone et leur proposer l'action. - Enfin, la CESF de Médiance 66 devra préparer une affiche supplémentaire à apposer sur les tableaux d'affichages de chaque bâtiment afin de mobiliser au maximum le public visé.
Bilan 2018	<p>Il est apparu que :</p> <p>Sur 128 locataires ciblés : 69 appels ont pu aboutir. Suite à ces appels, 39 personnes n'ont pas souhaité participer à l'action et 24 RDV ont été données aux domiciles des personnes. Au final, 10 personnes ont été suivies jusqu'à la fin d'année 2018.</p> <p>Suite au démarrage de l'action, les 2 premiers rendez-vous ont été effectués. Un appel intermédiaire a été réalisé fin Août. Les familles rencontrées se montrent globalement disponibles et ouvertes pour appliquer les conseils prodigués et semblent en général satisfaites et intéressées par l'accompagnement proposé.</p> <p>Des solutions ont été proposées en vue de pallier aux problèmes techniques signalés (passage du concierge, travaux prévus). De plus, les familles sont dans une démarche d'amélioration de la consommation énergétique et hydrique. Selon elles, des comportements se sont modifiés suite au premier rendez-vous à domicile avec les médiatrices. Ces</p>

dernières sont bien identifiées par les familles ce qui permet un accompagnement dans la confiance et la proximité.

▪ **L'eau, l'électricité et le gaz**

Nous constatons qu'il est difficile pour les locataires de fournir leurs factures tout particulièrement depuis que nous sélectionnons des locataires pour lesquels l'eau n'est pas comprise dans les charges. Par ailleurs, demander les factures des 12 derniers mois aux locataires est complexe (perdues, mal rangées...). Ce qui nécessiterait de les récupérer auprès des fournisseurs partenaires mais qui reste impossible aux vues des lois concernant les données personnelles. En ce qui concerne la consommation d'électricité et de gaz, il faut noter qu'une analyse précise est complexe pour des raisons diverses. En effet, comparer une famille avec une autre est de l'ordre de l'impossible car leurs installations et leurs habitudes de consommations peuvent être très différentes même si la composition familiale est identique. Par ailleurs, les changements de fournisseurs et de contrats ne facilitent pas ce travail de fond. En conséquence de cela, il a été décidé pour l'action 2018 de créer des comptes clients en ligne ainsi que des comptes Linky et Gazpar afin de mieux suivre les consommations.

Malgré tout, sur les 10 familles rencontrées à domicile, 3 familles ont des consommations constantes et en accord avec leur composition

✚ **Les démarches de la vie quotidienne lors des permanences**

Cet accompagnement à domicile permet de déceler des problématiques sociales. Les médiatrices orientent alors les familles sur les lieux de permanence les plus proche. Il en ressort que sur les 17 familles suivies au départ, il y a eu 7 démarches liées à la CAF (attestation de droit, APL, déclaration trimestrielle), 7 demandes liées au chèque énergie (réclamation, envoi du chèque/attestation), 5 création de compte en ligne Linky, 4 création de compte en ligne Gazpar et 3 demandes concernant le logement. Les demandes peuvent être réalisées sous plusieurs formes : rédaction de courriers, remplissage de dossiers et/ou démarches en ligne.

Suite à un décès dans une des familles, la médiatrice a pris en charge l'accompagnement administratif. La famille étant bouleversé, il était important pour elle d'être soutenue et accompagnée dans cette démarche. Il est vrai qu'une relation de confiance s'est installée au fur et à mesure entre la médiatrice et la famille.

L'accompagnement a donc été porté sur demande d'acte de naissance, envoi actes de décès, orientation vers une Assistante Sociale du CD66, prise de rdv avec l'OPH PM, demande de prestations CAF.

▪ **Le Chèque Énergie**

Lors des RDV, la CESF mettait l'accent sur l'utilisation du chèque énergie. Il a été recensé 5 familles pour qui le chèque a été utilisé, 3 familles éligibles dont une pour laquelle une demande a été réalisée et 2 familles qui ne sont pas éligibles.

Conclusion / Perspectives : Une réunion d'information collective sur le thème des économies d'énergie sera proposée en février 2019 sur un temps de 3h (animation, temps d'échange, temps convivial). Cette réunion avec les familles suivies sera l'occasion d'appuyer sur les conseils liés à la période hivernale notamment sur l'utilisation du chauffage et la gestion budgétaire des factures élevées durant cette période.

Suite à cette réunion d'information collective, un appel intermédiaire sera réalisé en prévention de la fin de trêve hivernale. Cet appel sera un appui et un rappel des informations données lors de la réunion. Ce sera l'occasion de prévenir les impayés de factures et d'agir en amont afin d'éviter tout risque de suspension de fournitures d'énergies.

Le troisième et dernier rendez-vous sera effectué en avril 2019. Il s'agira ici de clôturer l'accompagnement. Une analyse des consommations de chaque famille sera effectuée et transmise à chacune d'entre elles. Cependant, il sera difficile d'opérer une analyse précise des factures puisque s'agissant de familles en difficultés psycho-sociales, nous observons qu'elles ne gardent pas les factures et que les obtenir auprès des fournisseurs est impossible aux vues des lois en vigueur concernant les données personnelles. Néanmoins, autant que possible les CESF apporteront conseils et astuces personnalisés pour pallier aux postes de consommations les plus élevés.

Intitulé action n° 11	« Mon Appart Éco-Malin » (MAEM)
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Du 1er octobre au 12 octobre 2018
Public ciblé	Tout public du quartier Bas Vernet
Département et communes	Perpignan, Pyrénées-Orientales
Partenaires de l'action	OPH PM, Gammes, EDF, ADEME, la Région Occitanie, URO Habitat, l'Europe s'engage, Contrat de Ville (CGET, PMM), Véolia Eau, La ville de Perpignan, le CCAS, Le réseau REP de l'éducation Nationale, La Maison de quartier du Bas Vernet.

Contexte	<p><i>Le MAEM est « un mobil-home qui a pour objectif la sensibilisation, l'information et l'éducation des populations de la Région Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées aux économies d'énergie et aux éco-gestes. Il illustre un logement pédagogique sur les économies d'ENERGIE et d'EAU, sur la réduction et le tri des DECHETS et sur la qualité de l'AIR intérieur » source http://www.convergence-lr.fr/</i></p> <p>A l'initiative de l'OPH PM, Mon Appart Eco Malin (MAEM) a été déployé sur le quartier Bas Vernet pour une durée de 12 jours.</p> <p>Au préalable, plusieurs acteurs intervenant sur ce territoire et l'association GAMES chargée d'animer le MAEM se sont retrouvés pour une réunion de travail afin d'organiser ce déploiement et proposer des animations complémentaires pour les habitants du quartier.</p> <p>L'objectif : Faire une réussite de cette action innovante.</p> <p>Intervenant depuis des années auprès des habitants du Bas Vernet, quartier prioritaire dans le cadre de la politique de la Ville, et dotée d'une expertise en matière de sensibilisation aux économies d'énergie et fluides, l'association Médiance 66 a été associée à ce projet en tant que co-animateur.</p>
Descriptif de l'action	<p>L'objectif de l'intervention de Médiance 66 : Soutenir l'association GAMES pour faciliter l'action et contribuer à sensibiliser un maximum d'habitants.</p> <p>L'association est intervenue à 2 niveaux.</p> <p>1. La mobilisation du public en amont de l'action</p> <p>Médiance 66 est connue des familles du quartier par la permanence tenue au Centre Social et par ses actions de sensibilisation aux économies d'énergie auprès des locataires de l'OPHPM. Il apparaissait donc intéressant que celle-ci intervienne pour la diffusion de l'information auprès des familles afin de les mobiliser autour de cette action.</p> <p>Cela s'est traduit par la distribution de flyers dans les boîtes aux lettres des locataires et auprès des familles lors des sorties d'écoles. Mise à disposition d'affiches dans les permanences de Médiance 66 et des partenaires,</p> <p>2. Animation auprès du public,</p> <p>En 2017 les élèves de BTS ESF du lycée Jean Lurçat avaient été mobilisés pour animer des ateliers en collaboration avec Médiance 66, afin de tester différents types d'activités.</p> <p>Au terme de cette expérience, le jeu exploraterre a plus particulièrement été retenu, permettant d'aborder le thème des économies d'énergies auprès de toutes les tranches d'âges. Il s'agit d'un jeu de l'oie à taille humaine reprenant des situations de la vie quotidienne au travers desquelles le joueur explore les éco-gestes liés à la consommation d'énergies, d'eau, ou encore le tri des déchets ou d'éco-mobilité.</p> <p><i>Aide également à la compréhension (traduction) pour les familles qui ne maîtriseraient pas ou peu la langue française.</i></p>

**Durant les dix jours d'ouverture du MAEM,
441 personnes ont été accueillies par Médiance66**

Une grève de l'éducation nationale a eu lieu durant ces 10 jours mais les groupes absents ont décalés leur venue ce qui n'a pas provoqué de désistement.

+ L'intervention auprès des enfants

Deux écoles (Victor Duruy et Pont Neuf) ont été accueillies sur cette action. Les élèves possédaient, pour certains, quelques connaissances en termes d'énergies renouvelables et de tri, notamment l'une des classes accueillies qui avait étudié le sujet avec une enseignante remplaçante. Les bases leur ont donc été transmises. Les enfants se montraient intéressés.

Le jeu qui leur a été proposé a permis d'explorer le thème des économies d'énergie de façon ludique et très concrète au travers d'image représentant des scènes de la vie quotidienne. Ceci afin d'apporter une réflexion sur sa propre pratique et ses conséquences sur notre écosystème.

Par ailleurs, cette action a également permis d'amorcer la question des risques domestiques et les bons réflexes à adopter en cas de danger.

+ L'intervention auprès des adultes

Plusieurs groupes, notamment les personnes participantes aux cours de langue françaises se sont déplacées.

De manière globale, le MAEM a permis à Médiance 66 de diffuser des informations pratiques à l'ensemble du public accueilli sur les éco gestes du quotidien. Mais aussi d'informer sur les dispositifs actuels comme le « Chèque Energie » ou encore d'orienter des personnes sur les permanences menées par Médiance66 afin de creuser les problématiques évoquées par le public.

+ Animation auprès d'une classe de SEGPA

Le MAEM fut l'occasion d'intervenir auprès d'une classe SEGPA (16 élèves) du collège Marcel Pagnol. Ces derniers ont participé aux trois ateliers proposés de manière succincte car la thématique ne semblait pas les intéresser

+ Animation auprès des étudiantes en IRTS

Un groupe de 20 élèves inscrites en section « Educatrice de Jeunes Enfants » se sont rendues sur le MAEM. La méthodologie de projet a pu être abordée et les prés-requis pour mettre en place une action telle que le MAEM. Plutôt orienté sous la forme d'un échange, les élèves ont pu comprendre l'impact d'une action de sensibilisation aux éco gestes et observer son déroulement lors d'une intervention auprès d'un groupe d'enfants d'un centre de loisir.

+ Animation lors de la fête du quartier

Le 06 octobre, jour de la fête des quartiers, l'association Médiance 66 a animé en autonomie le MAEM. Deux médiatrices ont été mobilisées, l'une pour la visite du MAEM et l'autre sur le jeu Exploraterre. Intervenant durant toute l'après-midi, cette demi-journée a permis de recevoir 127 personnes (parents comme enfants).

La convivialité était d'ailleurs au rendez-vous tout comme le climat, ce qui a favorisé le franc succès de la journée. En fin d'animation et quelque-soit le groupe, un petit cadeau a été remis à chaque participant. C'est grâce à la mobilisation de l'OPH PM que nous avons pu remettre ces petits cadeaux utiles (minuteur douche, réducteurs de débits d'eau...).

Conclusion/Perspectives

L'ensemble de nos interventions, ont agrémenté la visite du MAEM et ont contribué au bon déroulement de l'action ainsi qu'à son succès.

L'emplacement sans égal du MAEM sur cette session 2018 participe sans hésitation à la fréquentation exponentielle de cette année. De même l'excellente organisation de la part de l'OPH PM tant en terme de mobilisation des écoles que d'organisation de planning mais encore sur l'approvisionnement en « goodies » donne un cadre favorable au bon déroulement de l'action.

Enfin, la coordination des ateliers et leurs complémentarité est un plus pour le public accueilli qui accède à un niveau d'information multidimensionnel.

Bilan 2018



Intitulé action n° 12	Accompagnement des familles quartier Nouveau Logis / Les Pins
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Année 2018
Public ciblé	Familles vivant dans les 201 logements du « Nouveau Logis », « Les pins »
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	Véolia Eau

Contexte	<p>Depuis 7 ans maintenant, à la demande de l'entreprise Véolia Eau, Médiance 66 intervient sur le quartier populaire Nouveau Logis/Les Pins. 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, ... Bien que le centre social de la ville de Perpignan assure un rôle fondamental, il ne peut, dans le cadre de ses compétences, répondre à toutes les sollicitations et problématiques.</p> <p>Notre objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lutter contre la précarité énergétique, ➤ Normaliser les situations des familles (établissement et suivi d'échéanciers de paiement, paiement des consommations en cours...), ➤ Prévenir l'augmentation des situations d'impayé et de fraude d'eau ➤ Diminuer les risques d'agressions (sécuriser les interventions techniques).
Descriptif de l'action	<p>Suivi et accompagnement des familles dans les démarches pour trouver une solution au paiement de leur facture et/ou de leur impayé d'eau (échancier de paiement, chèque eau...), en cas de situation de fraude mais aussi en cas de problèmes techniques (fuites, évacuations bouchées) en lien avec le bailleur.</p> <p>La médiatrice de Médiance 66 qui connaît bien les familles, un intervenant de Récosud (société de recouvrement) et la chargée de clientèle de Veolia Eau Perpignan passent au domicile des familles 2 fois /mois.</p>
Bilan 2018	<p style="text-align: center;">193 familles accompagnées par Médiance 66 (152 en 2017), soit 41 nouvelles familles</p> <p>☞ Détail des suivis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 35 familles sont à jour de leur facture, 10 familles font des règlements en prévision de leur prochaine facture, - 2 personnes sont décédées, - 17 familles résident en dehors du Quartier du Nouveau Logis - 16 familles sont réticentes et ont été retiré du dispositif <p>Les horaires ont été adaptés au public : 1 intervention en journée continue 8h30-12h, 13h-17h ; la 2^{ème} intervention se déroule de 13h – 17h.</p> <p>Un vrai dialogue et une relation de confiance se sont instaurés avec un grand nombre de familles qui apprécient cette intervention et attendent chaque mois le passage des intervenants. Pour les professionnels, le bon contact avec les familles permet de rétablir voire de créer le lien avec l'entreprise Véolia.</p> <p>La livraison 35 villas de l'OPHPM, durant le 1^{er} semestre 2018, à la rue manitas de plata a élargie le périmètre d'intervention et a augmenté le nombre de bénéficiaire de cette action. Veolia et Médiance66 se sont adaptés et la plage horaire d'intervention a été élargie. Une intervention en journée continue 9h -18h lorsque les prestations sociales sont versées par la CAF et MSA ; la 2^{ème} intervention se déroule de 13h – 17h30 pour les retraités.</p> <p>Les chèques eau sont récupérés lors du passage. L'agent Récosud les envoie en recommandé avec accusé réception à Véolia. En amont, la médiatrice vérifie tout de même si des chèques eau ont été octroyés l'année passée avant de les diriger vers le CCAS.</p> <p>La médiatrice constate que les personnes réticentes réagissent lorsque qu'elles reçoivent injonction de payer. Dès réception de ce courrier, les clients viennent à sa rencontre.</p>

Intitulé action n° 13	Les sentinelles de l'eau
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique
Date action	Année 2018
Public ciblé	École primaire Jean Jaures et Victor Duruy
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	Veolia eau – Ville de Perpignan - PEL

Contexte	Sensibiliser et encourager les enfants du cycle III, soit CM1 et CM2, à la consommation d'eau du robinet, sa préservation et ainsi en limiter le gaspillage dans les établissements scolaires comme au domicile, et ce, sans perte de confort, d'hygiène ni d'altération du goût.
Descriptif de l'action	<p>Objectifs:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informer les enfants sur les différents cycles de l'eau (naturelle et industrielle) afin de les sensibiliser aux avantages économiques et écologiques de la consommation de l'eau du robinet. Échanger, accompagner et sensibiliser les élèves sur la consommation d'eau à l'école et au domicile et sur les impacts du gaspillage de cette ressource précieuse. Communiquer plus largement à l'extérieur des sites, pour que le public visé soit acteur et relais. <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'animateurs : de 2 à 4 intervenantes 4 classes de cycle III CM1-CM2 pour l'école Jean-Jaurès : <ul style="list-style-type: none"> - Classe A : 20 élèves de CM1/CM2 - Classe B : 22 élèves de CM1/CM2 - Classe C : 19 élèves de CM1/CM2 - Classe D : 20 élèves de CM1/CM2 1 classe de cycles II et III CE1-CE2 pour l'école Victor Duruy : 22 élèves Durée des interventions : 1h par intervention et par groupe <p>Animation :</p> <p>L'action s'est concrétisée sur trois interventions pour chaque classe:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Une séance de présentation du cycle de l'eau, de la répartition des ressources en eau dans le monde suivi d'un quizz pour évaluer les connaissances acquises par les élèves. → Une séance de trois ateliers distincts : <ol style="list-style-type: none"> Un atelier « <i>Eau en bouteille VS Eau du robinet</i> » : découvrir le cycle de l'eau en bouteille et comparaison avec celui de l'eau domestique ; Tester ses connaissances par un quizz. Les enfants ont pu évaluer l'eau utilisé pour les tâches quotidiennes (douche, bain, machine à laver, chasse d'eau). Un atelier « <i>A la découverte du goût des eaux</i> » : distinguer l'eau minérale, de source et du robinet. Un atelier « <i>Test du PH de l'eau</i> » : mesurer le taux de PH de l'eau du robinet et l'eau de source. → La Visite de la station d'assainissement et d'épuration de l'eau de Perpignan (accompagné par un agent de l'entreprise Véolia) : compléter les connaissances acquises pendant les deux interventions en classe. <p>Chaque médiateur avait à sa charge un atelier, de fait, la classe a été divisé en trois groupes pour que chacun, à tour de rôle, puisse participer à tous les ateliers.</p>
Bilan 2018	<p>Pour l'ensemble des classes, le thème abordé a suscité un vif intérêt. L'ambiance était à la fois conviviale, dynamique et chaleureuse. Les enfants semblaient heureux de retrouver les médiatrices sur cette action. De nombreuses questions ont été posées lors des interventions et les supports utilisés semblaient correspondre à leur niveau de compréhension. Les élèves ont été très enthousiastes et motivés à l'idée de relever un défi. Ils ont été très impliqués sur l'action, et surtout, ont pu, à leur tour, sensibiliser et apporter des connaissances à leurs entourages. En termes d'organisation, la visite de la station d'assainissement et d'épuration de l'eau était prévue sur un laps de temps de 1h. Ainsi chaque classe devait être divisée en 2 groupes afin d'optimiser le temps de la visite et de permettre à chacun de mieux profiter des explications données. Nous avons tout de même perdu du temps sur le visionnage de la vidéo et de ce fait, nous avons dû adapter l'organisation pour chacune des classes. Ainsi, la meilleure option fut de visionner la vidéo en classe entière puis de répartir les élèves en 2 groupes : l'un sur la visite et l'autre sur le laboratoire (permettant de comprendre le traitement des eaux).</p>

Intitulé action n° 14	Médiation auprès des familles du Quartier Nouveau-Logis pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement
Pôle / Thématique	Accompagnement aux démarches liées à l'entrée dans le logement et conseil sur la maîtrise de l'énergie
Date action	Année 2018
Public ciblé	35 Familles du Quartier du Nouveau logis concernées par le relogement
Département et commune	Quartier Nouveaux logis – Perpignan – QPV
Partenaires de l'action	OPH PM / Contrat de ville (PMM, CGET)

Contexte	<p>Le quartier du Nouveau Logis/Les Pins compte plus de 1 000 habitants répartis dans 166 logements sociaux et des caravanes. Courant l'été 2016, un recensement des caravanes occupées par des familles sur le domaine public a été réalisée par les services de l'OPHPM et donneront lieu à un examen prioritaire des situations pour un éventuel relogement sur site. De vrais problèmes de sur occupation de logements ont été repérés. La Ville de Perpignan et l'OPH PM se sont mobilisés dans ce quartier marqué par une forte précarité sociale, en présentant un projet de construction de 35 logements individuels de plain-pied. Il s'agira de Bâtiments Basse Consommation – BBC. L'association Médiance66 intervient depuis plusieurs années sur le quartier au travers de diverses actions. Les médiatrices présentes sur le quartier connaissent bien les familles et leurs spécificités culturelles. De plus, la spécificité de Médiance66 est la lutte contre la précarité énergétique, plusieurs actions sont menées en ce sens. Médiance66 s'est alors associée au projet pour accompagner ces 35 familles vers et dans leur logement. Les familles qui seront relogées dans les logements laissés vacants sur le quartier suite à une attribution dans du neuf, pourront aussi bénéficier du dispositif de médiation.</p>
Descriptif de l'action	<p>L'action portant sur le confort dans le logement et le « savoir habiter » mêle accompagnement technique et accompagnement social. 35 familles sont ciblées par l'OPHPM et orientées vers la CESF de Médiance66. Les objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prévenir les situations d'impayés des dépenses liées au logement et rappeler les droits et devoirs du locataire. <ul style="list-style-type: none"> - Aider les familles dans les démarches administratives liées à l'entrée dans le logement ; - Accompagner les familles pour le choix du mode de paiement des factures d'énergie et d'eau, loyer... ➤ Lutter contre la précarité énergétique : <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les familles pour l'ouverture des compteurs d'énergie et d'eau, puis la mise en place des tarifs sociaux avec la favorisation de l'usage des chèques énergie ; - Permettre une bonne utilisation et l'entretien des installations faites dans les logements dans le but d'optimiser l'efficacité énergétique, d'éviter les surconsommations. Apporter des conseils en éco-gestes ; ➤ Faire le lien avec le bailleur en cas de difficultés et dysfonctionnements dans le logement. <ul style="list-style-type: none"> - Responsabiliser le locataire ; - Limiter les risques de dégradation ou d'endettement ; - Repérer les dysfonctionnements de ces nouveaux logements et prendre contact avec le bailleur ou l'entreprise compétente.
Bilan 2018	<p>a) <u>Démarrage de l'action</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunion tripartite avec l'OPHPM et le Centre Social pour rappeler les objectifs de l'action et ses perspectives, mais aussi redéfinir le rôle de chacun. La livraison des villas sera en deux tranches (15 villas en avril, 20 villas en juin). - Réunion avec le Chargé de Clientèle de l'OPHPM pour s'organiser et travailler en collaboration. La liste des locataires a été transmise à la CESF. <p>b) <u>Premières rencontres avec les futurs locataires à la Maison pour Tous du Nouveau logis</u></p> <p>Les permanences de la Médiatrice de Médiance66 ont lieu deux après-midi par semaine à la Maison pour Tous du Nouveau logis. La CESF a profité de cet instant pour se rendre à cet endroit et rencontrer directement le public concerné par le relogement. Puis, dans un deuxième temps, des rendez-vous ont été programmés pour faciliter la gestion des accompagnements et le déroulement des entretiens. Les objectifs de cette rencontre étaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'accompagnement

- Ouverture des compteurs d'électricité
- Changement d'adresse et demande APL en ligne
- Aide à la constitution d'une demande aide FSL auprès de la CLAFI
Lorsque la Référente famille était sur les lieux, les entretiens étaient faits en binôme.
La souscription du contrat d'eau et l'ouverture des compteurs ont pu être réalisés avec la Médiatrice de Médiance66 grâce au partenariat et l'action déjà en place avec l'Entreprise Véolia.

c) Etat des lieux fait en collaboration avec les agents de l'OPHPM

Pour la deuxième tranche (20 nouvelles villas), la CESF de Médiance66 était présente lors des états des lieux pour rencontrer les locataires, être repérée, présenter l'action et prévoir des rendez-vous pour l'ouverture des compteurs et les démarches liées au logement.

d) Visites au domicile durant les deux premier mois d'installation

Dès lors que les locataires ont obtenu les clefs, des visites à domicile ont pu être effectuées.

- Suivi de l'ouverture des compteurs et vérification des contrats d'énergie
- Présentation et explication de l'utilisation des équipements
- Signalement à l'OPHPM sur les dysfonctionnements de chaque villa

e) Rendez-vous au domicile, 6 mois après leur installation

- Informer et sensibiliser sur l'amélioration de l'utilisation des installations faites dans les logements neufs dans le but d'optimiser l'efficacité énergétique, notamment le chauffage.
- Conseil pour adopter les éco-gestes et remise d'ampoule LED.
- Suivre les réponses de la CLAFI concernant les demandes de FSL Accès
- Remonter au chargé de territoire les dysfonctionnements des villas, notamment les problèmes d'humidité
- Sur les factures, repérer les modes de paiement, proposer la mensualisation et faciliter l'usage des chèques énergie.
- Suivi de la demande d'APL et accompagner au paiement régulier du loyer et des charges en expliquant les avis d'échéance.

Une CESF et une médiatrice ont été mobilisées sur l'action

- **3** Réunions partenariales
- **155** RDV à domicile
- **67** RDV au centre social

Durant l'année 2018, il a été comptabilisé :

- 11 demandes APL
- 21 constitutions du dossier FSL Accès
- 54 Suivis du dossier auprès de la CLAFI et la CAF
- 9 Informations au prêt CAF
- 35 Mises en service électricité
- 35 Mises en service eau
- 121 Suivis des mises en service/paiement/facture énergie et loyer
- 18 informations au Chèque Energie
- 35 Conseils sur la maîtrise de l'énergie + remise d'un kit ampoule
- 5 rédactions de courriers de demande d'autorisation d'aménagement
- 63 Relais avec l'OPHPM / Remontées des dysfonctionnements
- 8 Aides administratives liées aux impôts
- 8 Aides administratives liées à la santé

Sur 35 familles, 9 ont acceptées d'être mensualisées pour leur contrat d'électricité. Malgré la négociation effectuée par la CESF, les autres familles restent réfractaires à ce mode de paiement.

Conclusion / Perspectives :

Mediance66 intervient depuis plusieurs années au sein du Quartier par le biais de diverses actions. Ainsi, l'association est déjà repérée par le public, ce qui a facilité la prise de contact et l'accompagnement avec les locataires. La majorité des habitants connaissait la médiatrice de Médiance66 intervenant à la permanence du Centre Social. Cette dernière a alors présenté aux locataires la CESF référente de cette action pour favoriser une relation de confiance. L'accompagnement a été accepté par tous les locataires. Ils ont laissé entrer facilement la CESF dans leur logement. D'ailleurs, pour certains, plusieurs visites à domicile ont été faites après les rendez-vous car ils ressentaient le besoin d'un accompagnement plus approfondi dans leur démarche. Malgré cela, certains foyers restent réticents et méfiants car ils assimilent la CESF de Mediance66 au bailleur et n'osent pas tout dévoiler. Pour d'autres, une relation de confiance est établie et se dévoilent plus facilement. Cet accompagnement fût indispensable pour les locataires. D'une part, pour l'accomplissement de toutes les démarches administratives liées au logement, d'autre part, pour la médiation effectuée entre les locataires et l'OPHPM.

Pour l'année 2019, 3 rendez-vous sont prévues.

- Le premier, au mois de février/mars 2019 afin d'évaluer les objectifs et la consommation ;
- Le deuxième rendez-vous, au mois de mai/juin 2019 pour évaluer la consommation durant la période hivernale ;
- Le dernier rendez en fin d'année 2019 pour évaluer l'action.

L'OPHPM a aussi prévu d'orienter 6 locataires pour intégrer les logements vacants du Quartier Nouveau Logis (actuellement en travaux). L'accompagnement sera ciblé avec la même optique que les premiers : aide aux démarches liées au nouveau logement, conseils aux économies d'énergie et analyse de la consommation.

