



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Accompagnement  
dans les démarches  
de la vie  
quotidienne pour  
agir contre la  
précarité et  
l'exclusion

Lutte contre la  
précarité  
énergétique et  
hydrique

Surendettement  
et  
Education  
budgétaire

Lutte  
contre le  
non  
recours  
aux droits



**MÉDIANCE 66**

1 bis rue d'Iéna-66000 Perpignan-04.68.86.44.17- [www.mediance66.com](http://www.mediance66.com)



# SOMMAIRE

Le mot du Président	Page 3
La fiche d'identité de Médiance 66	Page 4
Nos points d'accueil	Page 5
Nos principaux partenaires	Page 6
Le conseil d'administration et le bureau 2019 / 2021	Page 7
L'équipe	Page 8
Les faits marquants en 2019	Page 10
Les missions et actions 2019	Page 12
Chiffres clés 2019	Page 14
Les perspectives	Page 17
Fiches synthétiques des principales actions menées en 2019	
• Points services aux particuliers (PSP)	Page 18
• Point Conseil Budget (PCB)	Page 22
• Permanences dans les quartiers prioritaires de la Ville de Perpignan	Page 23
• Permanences dans les quartiers prioritaires Ville d'Elne	Page 26
• Permanence épicerie solidaire Acacia	Page 28
• Permanences résidences sociales Adoma	Page 30
• Accompagnements DALO	Page 32
• Permanences La Poste	Page 34
• L'inclusion bancaire par le numérique – La Banque Postale	Page 36
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement des nouveaux locataires	Page 38
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement des locataires en impayés	Page 39
• Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz	Page 40
• Médiation auprès des familles du Quartier Nouveau-Logis pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement	Page 42
• Médiation préventive énergie – EDF	Page 44
• Médiation préventive énergie – ENEDIS	Page 46
• Réunions d'informations collectives sur la maîtrise des énergies et des fluides	Page 48
• Accompagnement des familles cité Nouveau Logis / Les Pins	Page 50
• Les sentinelles de l'eau	Page 51
• ISIGAZ	Page 52



# LE MOT DU PRESIDENT



La crise du COVID, va engendrer une crise économique dont les principales victimes seront les publics précaires, la médiation est un recours pertinent pour ces populations.

Les dispositifs de médiation entre citoyens et administrations sont « à la croisée des chemins », la question de la préservation de leur valeur ajoutée propre : « l'art du dialogue d'égal à égal » est un marqueur fort de notre démarche.

C'est dans ce cadre que 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, entre autres, contre la précarité énergétique, hydrique, sociale et le surendettement.

L'ambition de Médiance66 est d'être un acteur dans la création, « dans chaque canton » lié à la politique de la ville, d'un « endroit où l'on puisse trouver une solution aux problèmes », sorte de guichet unique baptisé « France services ». Et pour cause, notre action au quotidien s'inscrit pleinement dans cette politique de cohésion sociale. Cependant ces maisons « France services » ne pourront être créées qu'aux côtés des élus et des professionnels de l'Etat.

Mais Médiance66, c'est avant tout une équipe œuvrant au quotidien à la reconnaissance de notre association comme un acteur indispensable sur le territoire.

**FRANCK GEIN**

# FICHE IDENTITE MEDIANCE 66



**Médiance 66**  
créateur de lien social

Association loi 1901



**14 ANS D'EXISTANCE**  
**16 ADMINISTRATEURS**  
**12 SALARIÉS - 2 JEUNES VOLONTAIRES**



mediation sociale  
"aller vers et faire avec"

## C'EST QUOI ?

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.

## POUR QUI ?

habitants, entreprises, collectivités et tissu associatif

## OÙ SE RENDRE ?

**Psp Iena/Gare:** Siège social-1 bis rue d'Iena- Perpignan  
04.68.86.44.17-[contact@mediance66.com](mailto:contact@mediance66.com)-[www.mediance66.com](http://www.mediance66.com)  
**Psp Vernet Salanque:** Maison diagonale du Vernet- 1 rue Arcangelo Corelli- Perpignan  
**Permanences:** maisons de quartiers de la ville-Perpignan  
+ Centre socio-culturel et Epicerie Solidaire- Elne

## COMPETENCES

### EXPERTISE SOCIALE

CONNAISSANCE DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES ET TERRITORIALES

### DÉVELOPPEMENT DE PROJETS

TRAVAIL EN RÉSEAU

### ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL OU COLLECTIF

PAR UNE ÉQUIPE QUALIFIÉE

## LABELS / AGRÉMENTS

- POINT CONSEIL BUDGET
- INGÉNIERIE SOCIALE, FINANCIÈRE ET TECHNIQUE,
- ENTREPRISE SOLIDAIRE D'UTILITÉ SOCIALE
- ACCUEIL DE JEUNES EN SERVICE CIVIQUE.



## UN PEU D'HISTOIRE

### 2019:

Point Conseil budget  
Nouvelle Permanence hebdo-Épicerie Solidaire d'Elne  
Action CIVIGAZ n°2  
Action accompagnement NPNRU quartier Diaz

### 2018:

Reprise action ISIGAZ  
Animation action MAEM (Mon Appart Eco Malin)  
Signature convention de partenariat CPAM

### 2016:

Création d'un poste adulte relais -diagonale du Vernet  
Déploiement de l'action nationale CIVIGAZ N°1  
Nouvelle permanence espace socio-culturel d'Elne

### 2015:

Extension Permanences dans centres sociaux- Perpignan

### 2014:

Action médiation sociale «Adulte Relais» - Centre Ancien  
Action ADOMA, accompagnement des résidents

### 2013:

Permanences dans certains Centres Sociaux Perpignan  
Démarrage « DD Défi Durable » Dalkia

### 2012:

Permanences La Poste  
ASTUS Action de Suppression des Tubes Souples  
Quand les enfants deviennent écolos -  
Action BBC

### 2011:

Accompagnement et suivi locataires - Office 66

### 2010:

Action Mieux Vivre dans son Logement

### 2009:

«Accompagnement familles Nouveau Logis- Les Pins»- Véolia

### 2008:

Création PSP Vernet Salanque

### 2007/2006:

Création du PSP «sud» - Siège social  
Démarrage Médiation Sociale Énergies et Fluide  
Début action ISIGAZ

# 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

### **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 (Maisons de quartier)

### **Côté Nord**

Nouveau Logis : le lundi et le jeudi de 14h à 17h

Haut-Vernet : le jeudi de 14h à 17h

Bas-Vernet : le mercredi de 9h à 12h

### **Côté Sud**

Champs de Mars : le mercredi de 9h à 12h

Saint-Martin : le lundi de 14h à 17h

Saint-Jacques : le lundi, le jeudi et le vendredi de 14h à 17h

Saint-Mathieu : le lundi de 9h à 12h et le mercredi de 14h à 17h

Saint-Assisclé : le lundi de 9h à 12h

### **Ville d'Elne**

Espace socio-culturel, Espace Gavroche : le mercredi et le jeudi de 9h à 12h00

Epicierie solidaire : le jeudi de 13h à 16h



Aicha Aroun et Samia Mesbah, PSP Vernet Salanque

# NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES



LA POSTE



**Médiance 66 est membre des réseaux :**



# MEMBRES ELUS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019/2021

LORS DE L'AG DE MEDIANCE66 DU 24/05/19 ET DU CA DU 22/11/19

## Collège des Personnes Morales

CCAS PERPIGNAN : Margaret NAMURA	
EDF : Pascal VIDAL	(suppléante : Marilène COMBES)
ENEDIS : François LEROUTIER	
ENGIE : Patricia PEREZ-GOUGES	(suppléant : Eric CHAZOTTES)
FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION : Laurence DRAKE	(suppléante : Pilar CORTES)
FACE PAYS CATALAN : Jérôme FERNANDEZ	(suppléante : Margina LEROI)
GRDF : Claude BOMPARD	(suppléante : Corinne DRANES)
LA POSTE : Stéphane VISSEQ	
MÉDIANCE 13 : Jean-Michel SACCAZES	(suppléante : Salha ESSASSI)
OPH PM : Fatima DAHINE	(suppléante : Marlène CALATAYUD)
VÉOLIA EAU: Jean-François LLUCH	(suppléante : Amandine PERRIN)
VILLE DE PERPIGNAN / Perpignan Méditerranée Métropole : Christine GAVALDA-MOULENAT	

## Collège des Personnes Qualifiées

Jean-Marc DANTONY  
Franck GEIN  
Philippe JAOUEN  
Vincent MANUGUERRA

# MEMBRES ELUS AU BUREAU 2019/2021

LORS DU CA DE MEDIANCE66 DU 24/05/19 ET DU CA DU 22/11/19

<b>Président :</b>	Franck GEIN
<b>Vice-Président :</b>	Jean-Marc DANTONY
<b>Secrétaire :</b>	Philippe JAOUEN
<b>Secrétaire-adjoint :</b>	Vincent MANUGUERRA
<b>Trésorier :</b>	François LEROUTIER
<b>Trésorier-adjoint :</b>	Pascal VIDAL

# L'EQUIPE DE MEDIANCE 66

## Médiance 66, c'est une équipe de 12 salariés :

- Le directeur - titulaire d'un master professionnel mention management et administration des entreprises,
- La référente des actions Vie quotidienne et Point Conseil Budget (pôle vie quotidienne), CESF,
- La référente des actions liées aux énergies et fluides (pôle lutte et prévention contre la précarité énergétique et hydrique), BPJEPS animation sociale,
- 2 Conseillères en Economie Sociale Familiale,
- 1 Technicienne en Economie Sociale Familiale,
- 6 médiatrices sociales dont 2 adultes relais (2 CDI et 4 CDD dont 2 contrats Adulte Relais)

**Et, 2 jeunes volontaires** (agrément national de la fondation FACE au titre du Service Civique) en soutien sur des missions liées aux énergies et fluide.



Repas d'équipe Noel 2019



Comité de pilotage, lancement de l'action Civigaz

## Médiance 66, c'est aussi :

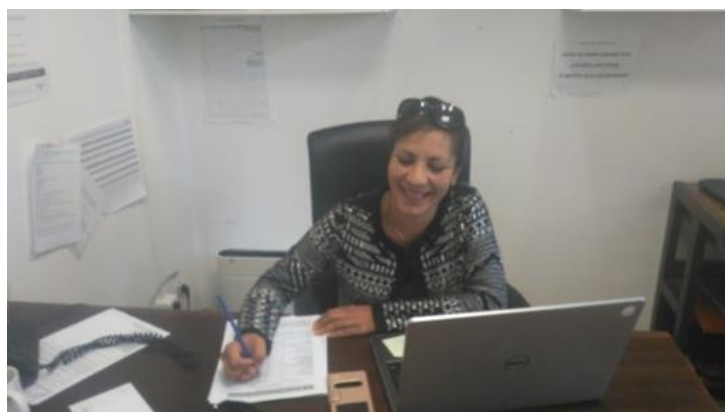
- **Une équipe de plus en plus « robuste »** : ces deux dernières années, 3 postes ont été pérennisés. L'équipe compte aujourd'hui 7 CDI.
- **Une bonne cohésion d'équipe**, c'est l'une de nos forces. Mieux travailler ensemble au service d'un objectif commun permet d'améliorer la réussite globale. Autant que possible, nous essayons de valoriser les compétences de chacun en créant un climat favorable à l'expression et à la bonne circulation de l'information entre les salariés. Un après-midi par semaine est consacré aux réunions d'équipe, aux formations internes et/ ou externes, et séminaire d'équipe afin de travailler, ensemble, sur des outils, des procédures, à l'amélioration de l'organisation ou sur de futurs projets. L'entraide entre salariés est à souligner: toujours soudés et volontaires pour pallier aux imprévus (remplacement de dernière minute, modification de planning...), les uns peuvent compter sur les autres en cas de questionnements (sur une situation, sur une décision à prendre...)
- **Une mission d'insertion** en favorisant les formations diplômantes des salariés en contrats aidé selon leur projet professionnel: formation en médiation sociale, VAE de CESF en cours pour l'une des adultes relais...
- **Des compétences et des savoir-faire** en permettant des formations régulières de l'équipe pour acquérir, maintenir et actualiser le niveau de connaissances sur les dispositifs et législations dans différents domaines. Ceci passe par :



- La participation des adultes relais aux différentes rencontres et formations prévues dans le cadre de leur contrat.
- L'organisation régulière de formations dispensées par les partenaires tels que (en 2019) :
  - **Action logement** : information sur les différentes missions et les dispositifs d'aide
  - **ENGIE** : bilan du déploiement du chèque énergie 2018 et information sur chèque énergie 2019
  - **EDF n°1** : bilan du déploiement du chèque énergie 2018 et information sur chèque énergie 2019
  - **EDF n°2** : les nouveaux tarifs et informations générales (aides rénovation énergétique...)
  - **CPAM n°1** : information affiliation sécurité sociale – conciliateur de la sécurité sociale –service d'aide exceptionnelle
  - **CPAM n°2**: centre d'examen de Santé, service social CARSAT
  - **Banque de France** : la procédure de surendettement
  - **Inclusion numérique de la Banque Postale** : présentation des services en ligne
  - **Formation « Entrée, séjour et droits sociaux des citoyens de l'Union Européenne et des membres de leur famille »** animée par le CICADE à Montpellier (14h). Une médiatrice y a participé et a retransmis les informations acquises et les documents supports à ses collègues.
- Des formations spécifiques à de nouvelles actions :
  - **Formations CIVIGAZ** organisées par GRDF et FACE (une semaine à Paris puis une journée à Lyon)
  - **Formation La Poste**, rassemblement régional à Montpellier.



Activité en équipe - Noel 2019



Sabrina Miquel – Encadrante actions énergies et fluide



Anne Rouquier – Encadrante des actions vie quotidienne et PCB

# LES FAITS MARQUANTS EN 2019

## ❖ Mouvements au sein du Conseil d'Administration et du bureau suite aux élections du 24 mai 2019 et du 22 novembre 2019

- Départs
  - Départ de Dominique BERAUD et d'Anne SANTOS qui ont œuvrés depuis de nombreuses années au sein de notre association et notamment au bureau. Nous tenons à les remercier pour leurs qualités humaines et leurs compétences mises au service de notre association.
- Arrivées
  - Arrivée de Jean-Marc DANTONY, collègue des personnes qualifiées, au poste de vice-président

## ❖ Mouvements au sein de l'équipe

- En janvier 2019, **arrivée** d'Elsa LORENTE en remplacement de Nadia ZOUALA (congé maternité).
- En Janvier 2019, **arrivée** de Rhadia HSI, en contrat PEC d'1 an.
- En mars 2019, **arrivée** de Djamil BELHADJ, en contrat PEC d'1 an.
- En mars 2019, **arrivée** de Lucie LEPLANT, en CDD d'1 an.
- En mai 2019, **départ** d'Ida IHAMOUINE, fin de contrat d'avenir.
- En mai 2019, **retour** de congé maternité de Nadia ZOUALA, contrat adulte relais.
- En juillet 2019, **retour** d'Anne ROQUIER, responsable du pôle vie quotidienne après deux années de congé parental, CDI à 80%.
- En septembre 2019, **arrivée** de Clara TIREZGUI, en CDD d'1 an.
- En octobre 2019, **départ** d'Amel EL MDAGHRI, fin de contrat d'avenir.

**9 jeunes services civiques** ont intégré la structure en octobre 2019 : 7 pour la mission CIVIGAZ (7 mois), 2 pour 8 mois, en appui sur des missions liées aux énergies et fluide.

## ❖ Nouveaux partenariats et actions

- **Point Conseil Budget** : en juillet 2019, Médiance 66 a obtenu le label PCB délivré par la DDCS. Elle devient officiellement structure d'accueil destinée à aider toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs étant de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

- **CIVIGAZ** : action portée par GRDF et FACE, déjà menée en 2016 et reprise en 2019-2020. 7 jeunes services civiques sont mobilisés pour effectuer des médiations « Sécurité intérieure gaz » à domicile. Ils sont accompagnés d'une médiatrice dotée d'une expérience sur ISIGAZ et de la coordinatrice CIVIGAZ qui assurent le suivi de l'action et l'accompagnement de chaque volontaire pour leur « Projet d'Avenir » et la formation Civique et Citoyenne.

- **Permanence Epicerie Solidaire Acacia** : depuis janvier 2019, l'association tient une permanence hebdomadaire au sein de l'Epicerie Solidaire Acacia.

- **Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz** : action d'accompagnement post relogement des familles concernées afin de s'assurer de leur bonne intégration dans leur nouvel environnement.

- **L'inclusion bancaire par le numérique – La poste** : action qui vise à permettre aux clients La Banque Postale d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne.

- **Médiation préventive Véolia** : cette action a débuté en fin d'année (octobre 2019). Elle a pour objectif de sensibiliser et responsabiliser les clients Véolia en situation d'impayé sur leur consommation d'eau et sur le paiement de leurs factures. Le mode d'intervention devrait évoluer rapidement car Véolia souhaite travailler avec Médiance 66 sur des visites à domicile. Celles-ci démarreront au 1<sup>er</sup> trimestre 2020 afin de conseiller sur les éco-gestes mais aussi pour prévenir l'endettement des familles en détectant des problèmes techniques (fuites...) qui nécessiteraient l'intervention rapide d'un technicien.

- **Médiation préventive Enedis** : cette action a pour objectif la mobilisation du « client » pour tenter de trouver une ultime solution avant la limitation de puissance ou la suspension de l'alimentation électrique dans son logement. Déjà menée les années précédentes, en 2019 elle a pris une nouvelle forme : le public ciblé est celui des quartiers prioritaires, via une médiation à domicile.

- **Accompagner la prise en main du chèque énergie** : action portée par Engie. L'objectif est de contacter les personnes concernées afin de les conseiller pour l'utilisation du chèque énergie.

- **Nouveau partenaire** : Communauté des communes ACVI qui soutient les permanences à l'Espace Socio-culturel d'Elne et à l'épicerie solidaire.

## ❖ Participation à des événements, rencontres, manifestations,...

- Réunions régionales du réseau des structures de médiation partenaires d'EDF.
- Comité de pilotage du lancement de l'action CIVIGAZ, en octobre 2019.
- Participation aux comités de pilotage et diverses manifestations organisées par les centres sociaux (fêtes de quartier, vernissages...) de Perpignan et d'Elne.
- Présentation de l'action de médiation menée dans les bureaux de La Poste lors de la réunion de la commission départementale de présence postale à St Féliu d'Avall.
- Participation aux rencontres partenariales organisées par les partenaires :
  - Réunion bilan CMUC/ACS/AME en juin 2019 organisée par le Centre Hospitalier de Perpignan et le Service CMU de la CPAM des PO, et réunion de présentation du nouveau dispositif « Complémentaire Santé Solidaire » en Novembre 2019.
  - Rencontre Départementale du Micro-Crédit (*valoriser les initiatives et expérimentations des acteurs du micro crédit*) présidée par le directeur national de la Banque de France et la directrice de la Banque de France des Pyrénées Orientales.
  - Réunion d'information avec le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) de l'Association des Paralysés de France.



Jeux de rôle, Assemblée Générale 2019, Médiance 66

# LES MISSIONS ET ACTIONS 2019

La mission principale de Médiance 66 est, **via la médiation**, 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 également une expertise dans la lutte contre la précarité énergétique et hydrique.

Une nouvelle classification des actions a été initiée en fin d'année. La notion de « pôles » est atténuée pour intégrer le concept de « type de **médiation** ».

## Principales activités

### Vie quotidienne et Point Conseil Budget

- 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, accompagner à la gestion et à l'équilibre du budget familial.
- Accompagner à la procédure de surendettement

### Energies et Fluide

- Informé sur les droits au chèque énergie et son utilisation,
- 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).

## Actions menées

### Médiation pour l'accès aux droits et aux services

- Point Services aux Particuliers (Gare et Vernet-Salanque),
- Point Conseil Budget,
- Permanences quartiers prioritaires de la ville de Perpignan,
- Permanences quartiers prioritaires de la ville d'Elne,
- Permanence Epicerie solidaire Acacia,
- Permanences Adoma / Riviera,
- Accompagnements « DALO »,
- Permanences bureaux de Poste,
- Inclusion bancaire par le numérique, La Poste.

### Médiation habitat et environnement

- Médiation sociale-suivi des locataires de l'OPH66,
- Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz,
- Médiation auprès des familles du Quartier Nouveau-Logis pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement.

### Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide

- Médiation préventive : Pour EDF, ENEDIS et VEOLIA, Pour ENGIE : accompagnement prise en main du chèque énergie,
- ISIGAZ,
- Réunions d'informations collectives sur la maîtrise des énergies et des fluides,
- Accompagnement des familles du quartier Nouveau Logis / les Pins,
- Les sentinelles de l'eau,
- Quand les enfants deviennent écolos,
- CIVIGAZ.

Vous trouverez, ci-après, une description des actions sous forme de fiche. Pour les actions qui ont débuté en fin d'année et pour celles « à cheval » sur 2019/2020, une fiche sera élaborée dans le rapport d'activité 2020 (CIVIGAZ, Médiation préventive Véolia, Quand les enfants deviennent écolos).

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**

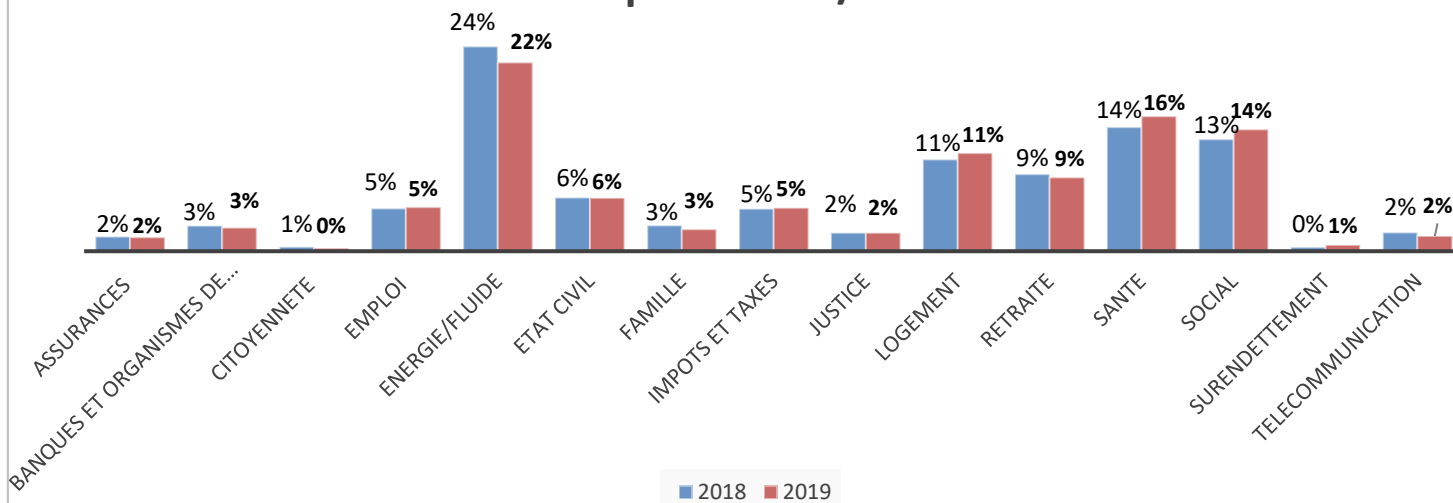
**EXPLIQUER**

**AMELIORER**

**ECONOMISER**

# CHIFFRES CLES 2019

## Comparif 2018 / 2019



### ❖ Actions de Médiation pour l'accès aux droits et aux services et Point Conseil Budget

#### ✚ 9 actions identifiées

#### ✚ 13 lieux d'accueil (dont les résidences sociales Adoma)

- 2544 personnes identifiées reçues
- 10469 entretiens réalisés soit 4,12 entretiens en moyenne / personne
- 16948 demandes traitées soit 1,62 demandes en moyenne / entretien

#### ✚ 8971 médiations dans les bureaux de Poste

#### Rappel 2018 : 6 actions identifiées

#### 12 lieux d'accueil

- 2313 personnes reçues
- 9389 entretiens réalisés
- 14426 demandes traitées

8415 médiations dans les bureaux de Poste.

### Quelques exemples :

#### Sur les questions d'accès au droit santé :

- ✚ 528 accompagnements à la constitution de dossiers CMUC/Aide à la Complémentaire Santé (CSS)
- ✚ 172 accompagnements à la constitution d'un formulaire de demande auprès de la MDPH
- ✚ 32 soutiens à la constitution de dossiers d'aides exceptionnelles de la CPAM pour des soins couteux non pris en charge...

#### Sur des questions de logement :

- ✚ 258 accompagnements à la constitution de dossier de demande/mutation HLM
- ✚ 153 locataires ont été aidés pour répondre à l'enquête obligatoire (SLS, OPS) imposée par l'état aux bailleurs sociaux
- ✚ 75 usagers aidés pour des questions d'allocation logement
- ✚ 44 nouveaux locataires ont été accompagnés pour constituer une demande d'aide au FSL « accès au logement », 32 entretiens concernent des loyers impayés
- ✚ 47 personnes se sont rapprochées de nos médiateurs pour une question liées au DALO, 21 dossiers transmis par Médiance 66 à la DDSC 66...

#### Sur des questions liées au social

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

#### Sur des questions de retraite :

- ✚ 198 personnes ont été accompagnées dans leur démarche de demande de retraite (personnelle, Aspa, complémentaire) : demande des dossiers, constitution de la demande, suivi...104 dossiers constitués
- ✚ 308 demandes d'attestation de paiement
- ✚ 72 aides à la création d'espace en ligne

#### Sur des questions de surendettement :

- ✚ 25 accompagnements à la constitution d'un dossier de surendettement

**❖ Actions de Médiation habitat et environnement****+ 3 actions identifiées**

- 62 familles accompagnées après leur relogement (NPNRU quartier Diaz)
- 40 familles du quartier Nouveau Logis accompagnées pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement
- 59 nouveaux locataires de l'OPH66 accompagnés (impayé de loyer ou nouveaux entrants) et 51 suivis orientés en 2018.

**❖ Action de Médiation prévention et sensibilisation énergies et fluide****+ 10 actions identifiées****❖ Sensibilisation à la maîtrise des énergies :**

- 76 adultes et enfants lors d'actions collectives
- 127 enfants lors de nos diverses actions (dans les écoles, Alaé, )
- 2996 familles sensibilisés à leur domicile ISIGAZ et 325 CIVIGAZ
  - 496 flexibles mis à disposition aux familles avec Isigaz
- 186 familles du quartier du Nouveau Logis accompagnés sur la gestion de l'eau

**❖ Médiation préventive énergies et fluide et médiation postée EDF, ENEDIS, ENGIE, VEOLIA**

- 9558 références transmises
  - 4095 contacts aboutis
- 1128 rendez-vous physiques pour une demande EDF
- 165 solutions de paiement établies pour une dette EDF
- 51 visites à domicile lors desquelles une demandes liée à EDF a été traitée
- 358 entretiens réalisés et 422 demandes traitées pour Engie /GTR
- 221 entretiens réalisés et 230 demandes traitées pour Véolia
- 275 déplacements à domicile, 131 personnes rencontrées et 84 médiations abouties – Médiation préventive ENEDIS.

**Rappel 2018 :**  
**10 actions identifiées**

**Sensibilisation à la maîtrise des énergies\***

626 personnes lors de réunions d'information collectives  
147 enfants dans les écoles ou centres de loisirs/ALAE  
2428 locataires sensibilisés à leur domicile  
193 familles du quartier du Nouveau Logis accompagnés sur la gestion de l'eau

**Médiation préventive énergie \***

11076 références transmises  
4908 contacts aboutis  
1309 rendez-vous physiques (EDF)  
19 visites à domicile

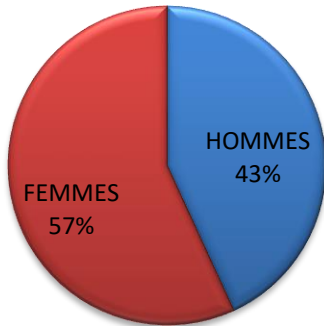
\*chiffres en baisse en 2019 comparativement à 2018 car moins de références transmises en médiation préventive et, certaines actions différentes en 2019.

**Quelques exemples :**

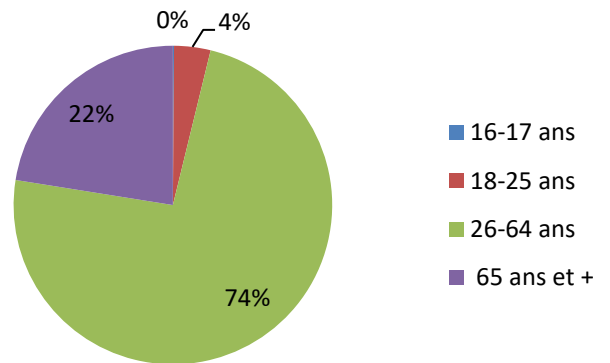
- + 115 accompagnements à la constitution de dossiers FSL Énergie
- + 385 mises en place du chèque énergie / attestation chèque énergie
- + 3585 informations sur le chèque énergie
- + 3321 personnes ont été sensibilisées aux éco-gestes en RDV physique / sécurité gaz
- + 63 orientations vers les chèques-eau Véolia
- + 77 demandes liées à des réclamations/contestations de factures
- + 3159 explications de factures

# Typologie des personnes accueillies

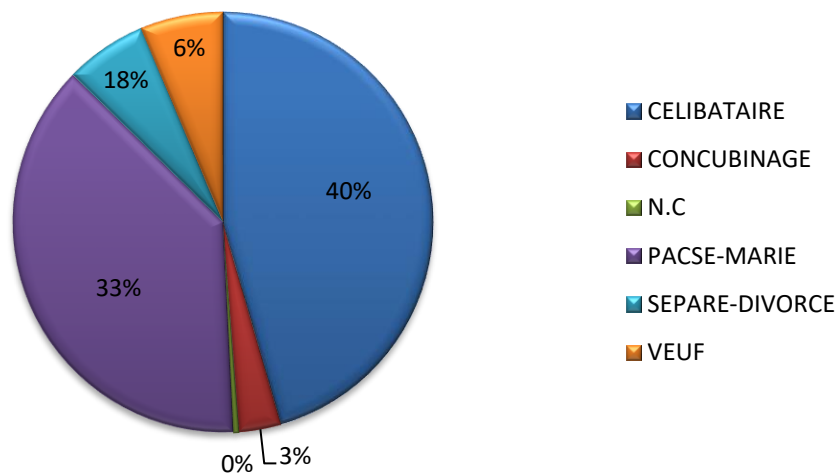
**Genre**



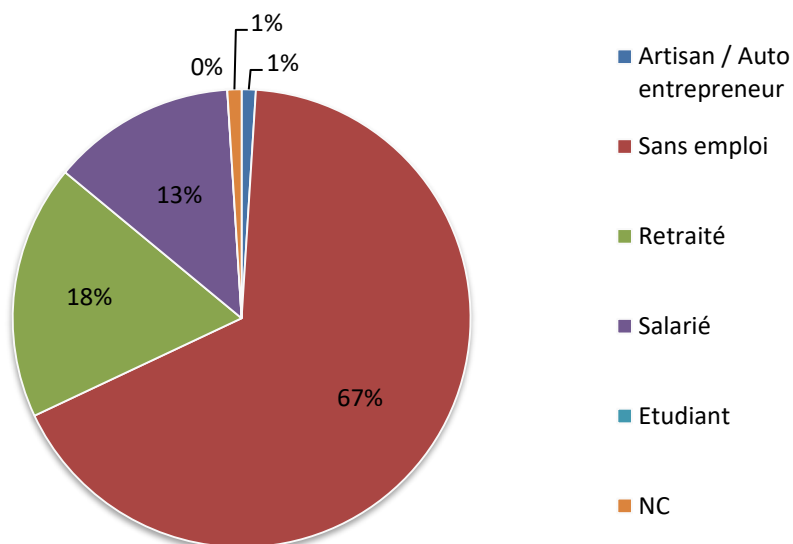
**Age**



**Situation familiale**



**Catégories socio-professionnelles**





# 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 24 mai 2019 à décider 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 France Service » ou déployer un espace numérique pour accompagner notre public vers plus d'inclusion numérique.
- Renouveler la convention poste d'adulte relais sur le centre historique de Perpignan.
- 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.

### 2) Développer de nouveaux partenariats et projets :

- 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
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Familles vivant dans les communes du département, en difficulté sociale et financière
<b>Département et commune</b>	Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	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.

<b>Contexte</b>	<p>Dans un contexte sociétal en proie aux crises successives, les situations des personnes en difficultés s'accroissent et tendent à se multiplier. Bien que les services publics et/ou privés assurent un service de qualité, le cumul des problématiques (maîtrise de la langue, barrière culturelle, dématérialisation ...) demande aux usagers de naviguer entre les différents acteurs de terrains, sans pour autant trouver la réponse à leur question du fait de la diminution des accueils physiques.</p> <p>Médiance 66 se trouve donc être une réponse en adéquation avec ce besoin de proximité puisque les permanences sont ouvertes chaque jour de la semaine.</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 <b>Point Service aux Particuliers - PSP</b> est un lieu d'information, d'orientation et de médiation à la disposition des habitants.</p> <p><b>Notre objectif</b> : lutter contre l'exclusion en proposant un accompagnement et une aide dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.</p>
-----------------	---

<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>2 sites d'accueil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Iéna</b>, siège social de la structure (quartier de la gare)</li> <li>- <b>Accueil à la Maison de la diagonale du Vernet à Vernet Salanque</b> où les services de la ville mettent à disposition un bureau.</li> </ul> <p>L'accueil est ouvert le matin sans rendez-vous pour le traitement des demandes urgentes et/ou rapides. Une à deux fois par semaine, une plage de rendez-vous est dédiée aux demandes les 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 peuvent concerner différents domaines d'intervention ou services, ce qui nécessite un travail de médiation et un accompagnement social ponctuel. Médiance 66 offre donc cette possibilité en recrutant du personnel qualifié (dont travailleurs sociaux diplômés) et en proposant des formations professionnalisantes.</p>
-------------------------------	--

<b>Bilan 2019</b>	<p><b>Sur les 2 PSP confondus : 1360 personnes identifiées, 5534 entretiens réalisés, 9098 demandes traitées</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">La fréquentation comparatif 2019 – 2018</th> <th colspan="2">PSP IENA</th> <th colspan="2">PSP V.S</th> <th colspan="2">TOTAL</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de permanences</td> <td>232</td> <td>270</td> <td>234</td> <td>269</td> <td>466</td> <td>539</td> </tr> <tr> <td>Nombre de personnes identifiées*</td> <td>1004</td> <td>941</td> <td>391</td> <td>368</td> <td>1360*</td> <td>1275</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'entretiens</td> <td>3507</td> <td>2978</td> <td>2027</td> <td>2052</td> <td>5534</td> <td>5030</td> </tr> <tr> <td>Nombre de demandes</td> <td>5702</td> <td>4411</td> <td>3396</td> <td>3306</td> <td>9098</td> <td>7717</td> </tr> <tr> <td>Nombre moyen d'entretiens par personne</td> <td>3,49</td> <td>3,16</td> <td>5,18</td> <td>5,6</td> <td>4,06</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>Nombre moyen de demandes par entretien</td> <td>1,63</td> <td>1,48</td> <td>1,68</td> <td>1,61</td> <td>1,64</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>Nombre moyen d'entretiens par permanence</td> <td>15,12</td> <td>11,03</td> <td>8,66</td> <td>7,63</td> <td>11,87</td> <td>9,3</td> </tr> <tr> <td>Nombre de demandes « énergies et fluide »</td> <td>1730</td> <td>1661</td> <td>506</td> <td>529</td> <td>2236</td> <td>2190</td> </tr> <tr> <td>Nombre de demandes « vie quotidienne »</td> <td>3972</td> <td>2750</td> <td>2890</td> <td>2777</td> <td>6862</td> <td>5527</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*Personnes identifiées = personnes différentes. Certaines personnes vont dans les deux PSP</i></p> <p>Une augmentation générale de l'activité est observée.</p> <p><b>Sur le PSP Iéna</b>, une baisse du nombre de permanence est constatée. En effet, l'année dernière, deux plages de rendez-vous « MSE : Médiation Sociale Energie » étaient organisées. Cette année, ces deux plages n'ont été effectives qu'au mois de mars et avril, lors de la fin de la trêve hivernale. Néanmoins, le nombre de personnes identifiées ne cesse d'augmenter. Le nombre d'entretiens et de demandes est en forte hausse (+17.8% pour le</p>							La fréquentation comparatif 2019 – 2018	PSP IENA		PSP V.S		TOTAL		2019	2018	2019	2018	2019	2018	Nombre de permanences	232	270	234	269	466	539	Nombre de personnes identifiées*	1004	941	391	368	1360*	1275	Nombre d'entretiens	3507	2978	2027	2052	5534	5030	Nombre de demandes	5702	4411	3396	3306	9098	7717	Nombre moyen d'entretiens par personne	3,49	3,16	5,18	5,6	4,06	3,8	Nombre moyen de demandes par entretien	1,63	1,48	1,68	1,61	1,64	1,5	Nombre moyen d'entretiens par permanence	15,12	11,03	8,66	7,63	11,87	9,3	Nombre de demandes « énergies et fluide »	1730	1661	506	529	2236	2190	Nombre de demandes « vie quotidienne »	3972	2750	2890	2777	6862	5527
La fréquentation comparatif 2019 – 2018	PSP IENA		PSP V.S		TOTAL																																																																														
	2019	2018	2019	2018	2019	2018																																																																													
Nombre de permanences	232	270	234	269	466	539																																																																													
Nombre de personnes identifiées*	1004	941	391	368	1360*	1275																																																																													
Nombre d'entretiens	3507	2978	2027	2052	5534	5030																																																																													
Nombre de demandes	5702	4411	3396	3306	9098	7717																																																																													
Nombre moyen d'entretiens par personne	3,49	3,16	5,18	5,6	4,06	3,8																																																																													
Nombre moyen de demandes par entretien	1,63	1,48	1,68	1,61	1,64	1,5																																																																													
Nombre moyen d'entretiens par permanence	15,12	11,03	8,66	7,63	11,87	9,3																																																																													
Nombre de demandes « énergies et fluide »	1730	1661	506	529	2236	2190																																																																													
Nombre de demandes « vie quotidienne »	3972	2750	2890	2777	6862	5527																																																																													

nombre d'entretiens et +29.3% pour le nombre de demandes) et le nombre moyen d'entretien par permanence va dans le même sens. A ce jour, deux médiatrices sont dédiées à chaque permanence pour répondre au mieux aux demandes des usagers. Parfois une troisième vient compléter l'accueil. Par ailleurs, certaines demandes nécessitent en elles-mêmes d'autres démarches préalables. C'est pourquoi des rendez-vous peuvent être proposés.

En termes de fréquentation, le PSP Iéna comprend le même nombre de permanences qu'à Vernet Salanque mais davantage de personnes identifiées. En 2019, 447 nouvelles personnes se sont présentées à Iéna et 77 à Vernet Salanque. Cela s'explique en partie par les actions de Médiations Préventives Energies qui sont effectuées sur le siège et qui amènent de nouvelles personnes. Enfin, le site est placé au cœur de Perpignan, à proximité du Centre-Ville, proche de la gare, donc facile à repérer.

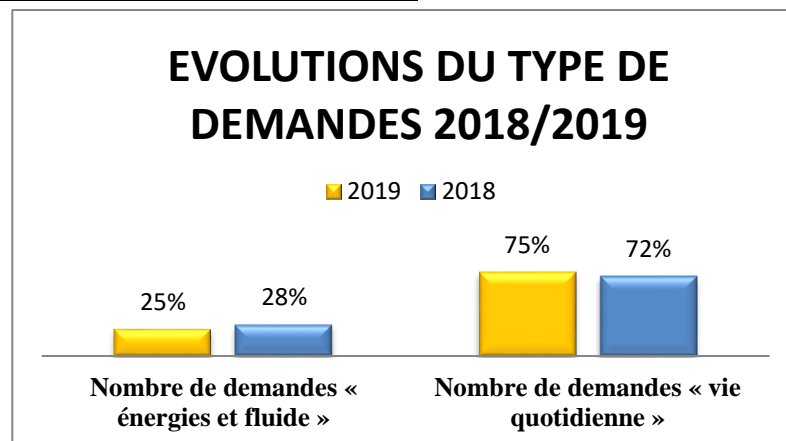
Concernant le **PSP de Vernet-Salanque**, sa spécificité est la fidélisation de son public. Ancré au sein du quartier, il représente un lieu ressource pour les habitants. Le nombre d'entretien par personne est donc plus important. Les mêmes personnes reviennent souvent. Un système de « ticket » (7 par demi-journée) a été mis en place courant 2019, afin de mieux gérer le flux d'usagers. Cette pratique a toutefois ses limites, car certaines personnes ne parviennent pas à avoir un ticket, malgré leur arrivée très tôt le matin. De fait, malgré l'évolution des modalités d'accueil (plus de permanences +système de ticket), le nombre moyen d'entretiens par permanence continue d'augmenter.

### ✚ Le public :

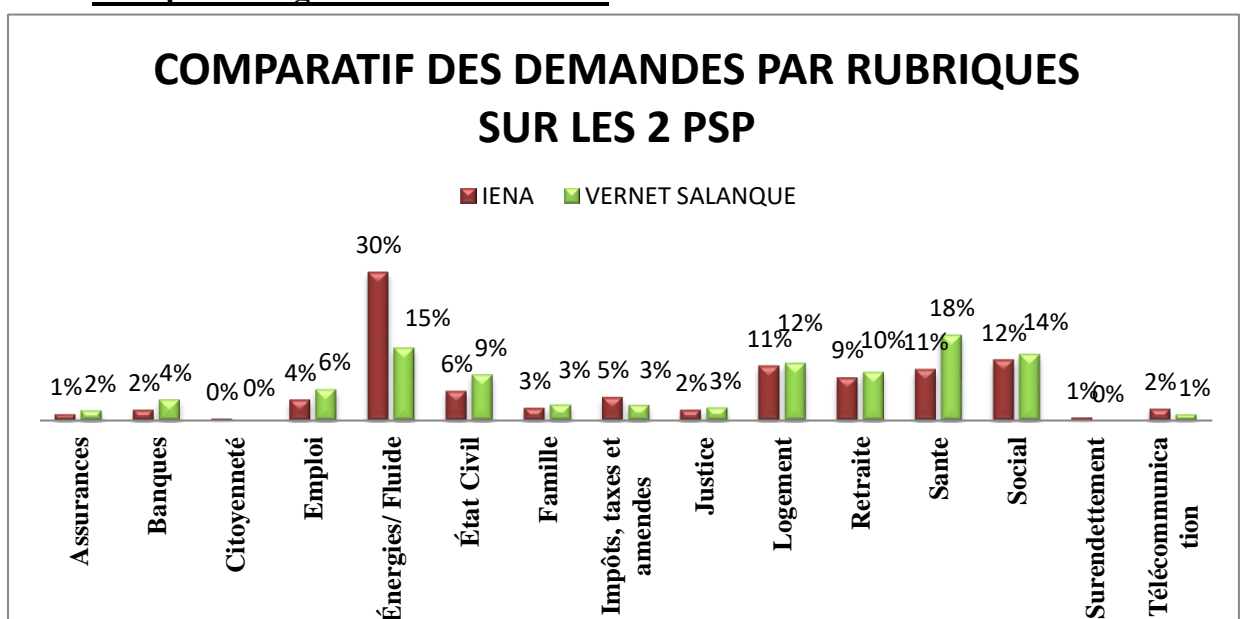
Majoritairement, il s'agit de personnes bénéficiant des minimas sociaux, travailleurs pauvres, retraités, familles ou personnes ayant eu un accident de la vie (divorce, décès, perte d'emploi...). Plus récemment, de nouveaux arrivants européens ou non (migration économique, regroupement familial, demandeurs d'asile) ont été reçus.

*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.

### ✚ La répartition des demandes par PSP :



### ✚ La répartition globale des demandes :



➤ **Les demandes énergies et fluide :**

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 qui se déplacent peuvent être orientés par un partenaire associatif, institutionnel ou entreprise ; venir spontanément ou suite à 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 favorise 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 des fournisseurs d'énergie comme 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.

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/fluide.

En comparaison à l'année 2018, les demandes restent stables. 2019 est la suite logique de l'année précédente avec le déploiement du chèque énergie. Pour les 2 PSP confondus, 570 demandes (25.5% des demandes) concernaient ce dernier (information générale, utilisation du chèque, réclamation pour les bénéficiaires éligibles n'ayant pas reçu le chèque). Une augmentation des demandes liées avec l'entreprise Véolia eau est aussi observée cette année grâce au développement du partenariat. Des appels de médiations préventives ont été mis en place pour les clients ayant des retards de paiement.

✓ **Quelques données chiffrée énergies et fluide :**

**PSP Iéna :** Sur 1730 demandes, 46% concernent le fournisseur EDF, 10% Engie, 19% ASP chèque énergie, 7% autres fournisseur, 4% Véolia Eau

**PSP Vernet Salanque :** Sur 529 demandes, 44% concernent le fournisseur EDF, 10% Engie, 16% ASP chèque énergie, 5% autres fournisseur, 8% 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 l'instruction d'un dossier administratif parfois complexe, c'est pourquoi le public sollicite un accompagnement technique approfondi et un soutien de nos médiateurs.

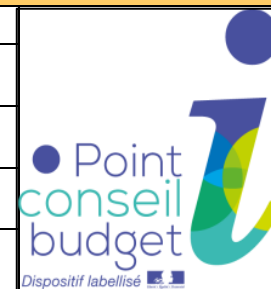
L'ensemble de ces sollicitations fait émerger trois freins majeurs de la part du public: le manque de confiance pour réaliser seul les démarches au vu de leur complexité, la difficulté de compréhension du français (écrit/oral) et enfin l'absence ou la méconnaissance de l'outil informatique ou de son usage.

- **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. Les médiatrices ont également pour mission d'informer les usagers sur leurs droits. D'ailleurs, cette fin d'année 2019 fut marqué par la réforme du dispositif « CMUC/ACS », remplacé depuis le 1<sup>er</sup> novembre par la « Complémentaire Santé Solidaire ». À cet effet, Médiance 66 a participé à la réunion partenariale dispensée par la CPAM et a pu informer ses usagers des nouvelles modalités. Depuis mars 2018, une convention partenariale est actée avec la CPAM. De fait, Médiance 66 constitue les dossiers 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, 1195 demandes concernent la santé.

- **Le social :** Cette rubrique ne cesse d'augmenter d'année en année. La dématérialisation des services de la CAF et la mise en place d'accueil sur rendez-vous en est certainement la principale cause. Cette nouvelle méthode de traitement des dossiers a eu pour conséquence un ressenti d'exclusion sociale très marqué de la part des usagers. Ils se retrouvent souvent seuls face à l'outil numérique et ne maîtrisent pas ce dernier. Il leur est donc parfois nécessaire de se tourner vers Médiance 66 afin de trouver de l'aide et d'être accompagné dans leurs démarches administratives. 78% des demandes liées au « social » concernent 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

	<p>associations caritatives...représentent une part importante de nos interventions. Les ouvertures et ruptures de droits ont un réel impact sur la vie des familles. Les usagers expriment donc le besoin d'obtenir des explications ou d'être accompagnés dans leurs démarches. Par effet ricochet, le nombre de recours réclamations et contestations a bondit en 2019.</p> <p>- <b>Le logement</b> : Le logement en lui-même représente un élément vital de la vie quotidienne, qui est particulièrement touché par les évolutions de la vie (naissance, décès, séparation, période de chômage) et impacte d'autant le budget des familles. La majorité des ménages que nous accompagnons sont dans une situation économique fragile. Bon nombre de personnes rencontrent des difficultés pour la constitution de dossiers de demande HLM, FSL Accès, allocation logement ...De même, Médiance 66 est habilitée à accompagner les usagers dans la constitution du dossier DALO (cf fiche n°7)</p> <p>- <b>La retraite</b> : Dans le département des Pyrénées Orientales, très peu d'organismes aident à la constitution du dossier de retraite. La CARSAT et le CICAS reçoivent sur rendez-vous dès lors que le dossier est rempli et complet. De fait, de nombreuses personnes se trouvent démunies face à la complexité d'un tel dossier. Pour faire face à ce besoin important de la population, Médiance a dû s'adapter et palier à ce manque sur le territoire. Ce constat est démontré par la hausse des demandes liées à la retraite.</p> <p>En 2019, <b>104 dossiers</b> ont été constitués: retraites personnelles, complémentaires, ASPA (Allocation Solidarité aux Personnes Âgées), réversion. En comparaison, 2018 n'en comptait que <b>50</b>.</p> <p>La dématérialisation des procédures va de pair avec l'accroissement des demandes puisque les personnes âgées se trouvent bloquées face aux démarches en ligne, qui ne font plus échos avec leurs habitudes précédentes. 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 représentées : création espaces en ligne et/ou adresse mail, aide au remplissage des formulaires de contrôle de situation, accompagnement en cas de rupture de droit, contacts téléphoniques vers la CARSAT pour des informations sur les droits, des dossiers en cours...</p> <p>✓ <b><u>Focus sur les démarches dématérialisées</u></b> :</p> <p>Plus que d'actualité, les démarches dématérialisées sont depuis plusieurs années massivement en hausse. Elles représentent environ 20% des demandes sur chaque PSP. Certaines personnes, peuvent néanmoins se trouver déstabilisées par ces dernières, en raison de l'âge, du manque de pratique, de la non possession d'une connexion internet ou de matériel informatique, de l'illettrisme. Isolées dans leurs difficultés, l'accompagnement des publics fragilisés est donc une priorité. Médiance 66 représente un soutien.</p>
<p><b>Les avancées de l'année/ Perspectives</b></p>	<p>En conclusion, l'année 2019 est le reflet d'une <b>intense activité</b>.</p> <p>La présence de Médiance 66 est primordiale pour certains usagers qui sont touchés par la fracture numérique, et certains par l'analphabétisme et l'illettrisme. Cela constitue un frein supplémentaire qui compromet leur autonomisation dans tous les domaines de la vie courante.</p> <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 en adéquation avec leurs problématiques. Rassurer les publics les plus fragiles est aussi une préoccupation constante chez les médiateurs de Médiance 66.</p> <p>La forte affluence instaure néanmoins parfois une pression telle que la nécessité d'autonomiser les personnes n'est pas toujours accessible. Par conséquent, dans un objectif d'autonomisation du public, nous souhaiterions 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. Faute de financements suffisants, cela n'a pas pu encore être mis en place.</p> <p>En somme, la force de l'association est l'expertise des médiateurs qui apportent des réponses à toutes les demandes en lien avec la vie quotidienne. Le recrutement de CESF diplômées et la valorisation de l'expérience professionnelle vont aussi dans ce sens. Plusieurs employées sont d'ailleurs en cours de validation d'acquis d'expérience afin d'obtenir un diplôme de travailleur social. En outre, la volonté de l'association est de maintenir ou actualiser les connaissances législatives ou sur les nouveaux dispositifs. Cette année, l'équipe a assisté à de nombreuses formations dispensée par nos partenaires. 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><b>En perspective :</b></p> <p>Le label « Maison France Service», 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	Point Conseil Budget	
Pôle / Thématique	Point Conseil Budget	
Date action	De juillet 2019 à décembre 2019	
Public ciblé	Tout public éprouvant des difficultés budgétaires et financières	
Département et commune	Perpignan et Département	
Partenaires de l'action	DDCS 66	



<b>Contexte</b>	<p>Les Points Conseil Budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire. Une expérimentation lancée en 2016 avait concerné 52 structures en France dans quatre régions : Hauts-de-France, Ile-de-France, Grand Est et Occitanie.</p> <p>Une fois cette expérimentation terminée, et, dans le cadre de la stratégie contre la pauvreté, le gouvernement a proposé une labellisation à <b>150 établissements</b> dès 2019. Les labellisations se poursuivront au cours des prochaines années avec pour objectif la création de <b>400 Points Conseils Budget sur le territoire français d'ici 2022</b>.</p> <p>Parmi ces 150 premiers "Points conseil budget", 21 sont en Occitanie dont deux dans les Pyrénées Orientales : l'Udaf déjà labélisée dès l'expérimentation et Médiance 66 qui a obtenu la labélisation en Juillet 2019.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>Principaux objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les situations de fragilité budgétaire,</li> <li>- Mettre en place un accueil non stigmatisant qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre,</li> <li>- Offrir un conseil ou une orientation de manière personnalisée pour des questions relatives à la gestion de leur budget (y compris des personnes qui ne sont pas en situation de précarité),</li> <li>- Accompagner les personnes en difficultés financières, et le cas échéant les personnes surendettées pendant et après la procédure de surendettement, pour les aider à stabiliser leur budget au cours des mois suivants.</li> </ul> <p>Une CESF expérimentée est chargée de mener à bien l'action et l'accompagnement du public. 3 demi-journées sont affectées aux rendez-vous. Les rdv durent 1h.</p> <p>Les personnes qui le souhaitent peuvent être reçues pour des demandes plus ponctuelles, sans rendez-vous, par une conseillère ou médiatrice sur nos pages d'accueil quotidiennes.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p>La labellisation a eu lieu en juillet 2019. Tout un travail de mise en place de l'action s'est déroulé le premier mois (étude des référentiels, création d'outils, rencontre avec le PCB Udaf66, la DDCS66, formation Banque de France...).</p> <p>Les premiers RDV spécifiques au PCB ont démarrés fin Août. Malgré le peu de communication faite sur le dispositif, la demande s'est vite accrue (réorientations en interne, orientation par les travailleurs sociaux, le bouche à oreille...)</p> <p><b>189 personnes reçues en 2019 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>159 pour une demande ponctuelle</b> le plus souvent relative à une créance (demandes liées à l'énergie, aux impôts, au loyer, à la téléphonie...), sans accompagnement sur la durée.</li> <li>• <b>30 personnes ont été accompagnées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 pour constituer leur dossier de surendettement.</li> <li>- 4 qui souhaitaient être soutenues durant la procédure de surendettement : explication des courriers, mise en place des mesures recommandées (elles avaient déjà constitué un dossier « en autonomie »).</li> <li>- 3 souhaitaient déposer un dossier de surendettement. Après diagnostic de la situation, nous l'avons évité via la mise en place de plans d'apurements auprès des créanciers et/ou par des demandes d'aides financières.</li> <li>- 2 personnes sans ressource accompagnées pour l'ouverture de droit et, par ricochet, sur l'organisation de leur trésorerie.</li> <li>- 2 spécifiquement pour des conseils en matière de gestion budgétaire.</li> <li>- 3 pour d'autres démarches en lien avec leur situation financière.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Intitulé action n°3</b>	<b>Permanences dans les quartiers prioritaires de la ville de Perpignan</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Habitants des territoires concernés
<b>Département et commune</b>	9 quartiers prioritaires politique de la Ville de Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	Contrat de ville (CGET, ville de Perpignan), maisons de quartier de la ville de Perpignan

<b>Contexte</b>	<p>La situation de précarité dans laquelle se trouvent certains habitants de Perpignan, fait émerger des besoins auxquels les maisons de quartier ne peuvent répondre directement en raison de la complexité et de la diversité des demandes : précarité énergétique, logement, santé, accès aux droits...</p> <p>En raison de ce contexte et dans le cadre de la réforme de la politique de la ville de 2014, 9 quartiers de Perpignan ont été repérés prioritaires pour la mise en place de dispositifs adaptés aux besoins de la population.</p> <p>L'association Médiance 66, reconnue pour son expertise dans les domaines de la vie quotidienne et de la précarité énergétique, intervient donc depuis plusieurs années au sein de ces 9 quartiers, afin de proposer des permanences administratives ouvertes à tous les habitants en difficulté.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Les maisons de quartier, installées en plein cœur des zones prioritaires, accueillent chaque jour de nombreux habitants pour la pratique d'activités sportives, culturelles, sociales, familiales... De ce fait, étant en contact direct avec ces derniers, les agents sont en charge de la communication. Ils repèrent, orientent et informent les habitants des permanences tenues sur site.</p> <p>Chaque personne est ensuite reçue en entretien individuel dans un bureau permettant la confidentialité. Selon les lieux, les permanences sont organisées avec ou sans rendez-vous.</p> <p>Les médiateurs agissent principalement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner dans les démarches administratives, l'accès, le maintien et le renouvellement des droits : rédaction de courriers, aide à la compréhension et à la constitution de dossiers administratifs, contact avec les organismes...</li> <li>• Informer sur les droits au chèque énergie et sur les factures d'énergie. Aider à la gestion du paiement des factures (délai de paiements, mensualisation...).</li> <li>• Rechercher des solutions adaptées à la situation, et si nécessaire, orienter vers les services compétents.</li> </ul> <p>Dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs sont tenus de respecter deux principes directeurs : <b>aller vers</b> et <b>faire avec</b> l'habitant.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>Intervention dans les 9 maisons de quartiers de la ville</b> <b>529 permanences tenues en 2019</b> <b>1218 personnes identifiées,</b> <b>3400 entretiens réalisés, 5151 demandes traitées</b></p> <p>✚ <b>Ajout d'une permanence en 2019 :</b> <b>Une permanence hebdomadaire supplémentaire (donc 3 au lieu de 2) a été mise en place en Juillet 2019 sur le site de St Jacques, au TINGAT.</b> En raison des bouleversements liés au projet NPNRU, Médiance 66 avait proposé l'ajout d'une permanence afin d'accompagner les familles dans cette période de changements : problématiques liées au logement, l'énergie, les démarches administratives, mise en lien avec le bailleur... Au cours de l'année, la fréquentation des deux permanences existantes ne désemplissant pas et, les interventions de l'écrivain public sur ce site ayant été suspendues, le besoin des habitants s'est fait davantage ressentir. La permanence supplémentaire a été mise en place. A la demande du centre social, la médiatrice intervient au Tingat, le vendredi après-midi.</p> <p>✚ <b>La fréquentation :</b> Le total des « personnes reçues » correspond à la somme des personnes reçues dans chaque maison de quartier. Cependant, ce chiffre ne tient pas compte de l'itinérance de certains usagers entre plusieurs permanences. Aussi, et afin d'être plus précis et juste, nous avons recalculé ce total : ce sont donc <b>1218 personnes différentes qui ont été identifiées en 2019.</b></p>

**Tableau récapitulatif de l'ensemble des permanences**

Lieu	Fréquence	Perm	Pers. Reçues	Entretiens	Demandes traitées	Entret. par pers	Demandes p/ entretiens	Nb moyen d'entr. par perm2019	Nb moyen d'entr. par perm 2018
Bas Vernet	Hebdo s/ RDV Mercredi 9h-12h	43	92	236	363	2.56	1.53	5.48	4.08
Champ de Mars	Hebdo s/ RDV Mercredi 9h-12h	45	92	272	429	2.95	1.57	6.04	6.46
Haut Vernet	Hebdo Jeudi 14h-17h	46	97	268	372	2.76	1.38	5.82	5
Nouy Logis	2x/sem. Lundi Jeudi 14h-17h	91	265	819	1152	3.09	1.40	9	9.35
Saint Assisclé	Hebdo Lundi 9h-12h	39	59	194	297	3.28	1.53	4.97	3.76
Saint Martin	Hebdo Lundi 14h-17h	43	96	239	365	2.48	1.52	5.56	3.67
Saint Jacques	3x/sem. Lundi, Jeudi, vendredi 14h-17h s/ RDV	107	341	730	1090	2.14	1.49	6.82	7.44
Saint Mathieu	Sans RDV, Mercredi 14h-17h Sur RDV, lundi- 9h - 12h	73	127	300	511	2.36	1.70	4.10	5.06
Vernet-Salanque	Hebdo Mercredi 9h-12h	42	147	342	572	2.32	1.67	8.14	8.10
<b>TOTAL 2019</b>		<b>529</b>	<b>1316</b>	<b>3400</b>	<b>5151</b>	<b>2.58</b>	<b>1.51</b>	<b>6.42</b>	<b>/</b>
<b>TOTAL 2018</b>		<b>516</b>	<b>1199</b>	<b>3241</b>	<b>4814</b>	<b>2.70</b>	<b>1.48</b>	<b>6.28</b>	<b>/</b>

**1218 personnes différentes ont été identifiées en 2019 (1094 en 2018 et 962 en 2017).** C'est ce nombre d'utilisateurs (1218) qui sert de base de calcul dans les tableaux et statistiques suivantes. Ainsi :  
 -chaque année, le nombre de personnes qui se présentent aux permanences croît : 11% de plus en 2019.  
 -le nombre de nouveaux utilisateurs est de 381 (contre 470 en 2018), soit une baisse de 19% mais il reste évocateur quant à l'intensification du travail d'accueil pour les médiatrices.

Globalement, la fréquentation est en légère hausse en 2019. Le nombre d'entretien par permanence est en moyenne de 6.42 (contre 6.28 en 2018).

➤ **Saint Martin, Bas Vernet et Saint Assisclé**

Sur ces sites, une forte hausse de fréquentation est à noter avec un nombre d'entretiens et de demandes beaucoup plus grand qu'en 2018. St Martin culmine : 30 usagers en plus, et 39 nouvelles personnes. En cause, les changements de locaux sur St Assisclé et St-Martin qui permettent une meilleure visibilité et un accueil plus serein. Pour le Bas Vernet, les plages de rendez-vous ont été supprimées, favorisant l'accessibilité du public. L'action liée au logement qui avait été menée en 2018/2019 sur Saint-Assisclé, a également permis de faire connaître la permanence.

- **Haut Vernet** : comme l'année précédente, la fréquentation est en hausse avec un nombre moyen d'entretien par permanence de 5.8. 28 nouvelles personnes ne sont présentées à la médiatrice.
- **Nouveau-Logis** : la médiatrice est reconnue dans le quartier. Un climat de confiance est instauré. Le nombre d'entretien par permanence reste le plus fort : 9 personnes (idem pour 2018). Pour faciliter et améliorer les conditions d'accueil, un système de « tickets » a été mis en place : 7 personnes max par permanence.
- **Vernet-Salanque** : La fréquentation est stable et élevée : 8.1 entretiens par permanence. Ce lieu ressource pour les habitants est ancré dans le quartier depuis des années. Malgré la quotidienneté d'intervention sur ce territoire, la fréquentation ne désemplie pas.
- **Champ de Mars, Saint-Jacques, et St Mathieu** : en légère baisse. Cela peut s'expliquer par le remplacement de la médiatrice (adulte relais) durant son congé maternité (décembre 2018 à mai 2019). Les usagers ont été déstabilisés par ce changement et se sont donc moins déplacés. L'analyse des statistiques fait d'ailleurs apparaître une nouvelle hausse sur le 2<sup>ème</sup> trimestre (date de retour de la médiatrice référente). Sur St Jacques, 114 nouvelles personnes se sont présentées (+33% par rapport à 2018). Ce chiffre ne cesse d'augmenter depuis de nombreuses années. 22 nouvelles personnes au Champs de Mars et 30 à St Mathieu.

✚ **La typologie des personnes reçues :**

Globalement, les permanences sont fréquentées par un public féminin. Par ailleurs, 65% du public reçu est isolé (célibataire, séparé, veuf, divorcé) contre 35% en couple. Cet isolement peut d'ailleurs représenter un facteur de risque supplémentaire puisque, peu épaulés au quotidien, certains ont davantage besoin d'être accompagnés dans leurs démarches. Au niveau de l'activité, 70% sont sans emploi au moment de leur venue (RSA, AAH, allocations



Pôle emploi, sans revenu) ce qui donne un aperçu rapide du niveau de vie du public et donc de ses besoins. Les salariés eux arrivent en dernière place (11% du public), derrière les retraités (17%).

#### ✚ Les domaines les plus représentés

Les demandes les plus représentées concernent les énergies et fluides 22%, la santé 13 %, le social avec 14%, le logement 11% et la retraite 6%

➤ **L'énergie** représente 22% des demandes, soit 1151 demandes contre 1112 en 2018. 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 de manière importante à cette augmentation notamment sur les mois qui suivent sa réception.

➤ **La santé** représente 13% soit 964 demandes principalement axées sur les demandes de CMU/ACS  
*NB : Depuis mars 2018, suite à la signature d'une convention de partenariat avec la CPAM des Pyrénées-Orientales, Médiance66 constitue, transmet et suit les demandes de CMU/ACS. Cette méthode de travail permet d'améliorer le suivi des dossiers déposés, favorise la communication avec les usagers (avancement des demandes, transmission de pièces manquantes...) et permet un traitement rapide des situations d'urgence : rupture de droit, renouvellement tardif, pas de couverture santé... Ce partenariat ne cesse de prouver son efficacité notamment depuis la réforme de la CMU (novembre 2019) en faveur de la CSS (Couverture Santé Solidaire), qui a provoqué des bouleversements dans l'accès aux droits des bénéficiaires.*

➤ **Le social** représente 14% soit 729 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...78% des demandes concernent CAF ; 14% la MSA.

➤ **Le logement** : 610 demandes (11%). Il s'agit, le plus souvent, d'accompagner les familles pour la constitution de leurs dossiers de demande de logement/mutation, et d'appuyer leur demande auprès des communes une fois le dossier envoyé. Le bailleur le plus représenté est l'OPHPM (25% des demandes).

*Quelques chiffres logement pour 2019 : 124 dossiers de demandes de logements sociaux/mutations, 17 dossiers FSL accès au logement, 7 pour un impayé (charge ou loyer), 68 formulaires « enquête locataires », 8 dossiers DALO*

➤ **La retraite** représente 6%, soit 348 demandes. Il s'agit d'aider les usagers pour leurs démarches auprès des caisses de retraite : attestation de paiement, information sur les droits... Mais, les demandes pour un accompagnement à la constitution des dossiers retraite sont de plus en plus fréquentes.

En effet, orientés par les travailleurs sociaux des MSP, les agents d'accueil des maisons de quartier..., les usagers souhaitent très souvent obtenir des renseignements sur leurs droits à la retraite (âge de départ, nombre de trimestres...) et les démarches à effectuer notamment pour les bénéficiaires du RSA, de l'ARE, de l'AAH, qui doivent faire valoir leur droit dès 62 ans. Une aide est alors apportée pour la constitution des dossiers (retraite principale, complémentaire et ASPA). Les personnes sont amenées à revenir plusieurs fois après le dépôt pour suivre l'état d'avancement de leur demande.

*Quelques chiffres pour 2019 : 26 demandes de retraite (personnelle et complémentaire), 18 demandes d'Allocation de solidarité aux personnes âgées, 8 demandes de pension de réversion*

#### ✚ Travailler en réseau :

Afin de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement global de nos publics, l'équipe des médiatrices met un point d'honneur à travailler en partenariat avec l'ensemble des acteurs locaux (travailleurs sociaux de secteurs, associations...). L'idée étant toujours de trouver une réponse collective aux difficultés des usagers et de s'appuyer sur les domaines d'expertises de chacun des partenaires. Elles participent également, en général, aux réunions/rencontres organisées par chaque maison de quartier.

#### ✚ Perspectives

Maintenir et renforcer le travail en partenariat effectif notamment avec les maisons de quartier et cela à tous les niveaux (médiateurs, agents de terrain, directions respectives,...),

Continuer à rendre un service de qualité aux habitants,

Quelques améliorations à prévoir concernent l'équipement et les accès à internet sur certains sites.



<b>Intitulé action n°4</b>	<b>Permanence quartier prioritaire Ville d'Elne</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Habitants de la communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris
<b>Département et commune</b>	Communes d'Elne et CC Albères Côte Vermeille Illibéris,
<b>Partenaires de l'action</b>	Contrat de Ville d'Elne (CGET, Ville d'Elne, Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris) ; Espace socio culturel

<b>Contexte</b>	<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 Médiancé66 a proposé ses services pour intervenir auprès des habitants d'Elne. Depuis 2015, une médiatrice de l'association tient des permanences à l'espace socio-culturel.</p> <p>Le besoin principal 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>Objectifs de l'action : 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. 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>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Une médiatrice, Conseillère en Economie Sociale Familiale, tient deux permanences hebdomadaires de 3 heures, le mercredi et le jeudi matin dans un bureau mis à disposition par la Ville d'Elne, au sein de l'espace socio culturel. Depuis le mois de novembre 2019, les permanences se déroulent sur rendez-vous. L'équipe de l'espace socio culturel est en charge de la prise de rendez-vous. Cette nouvelle organisation est plus confortable pour les usagers, la médiatrice et l'agent d'accueil.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>90 permanences tenues en 2019</b> <b>233 personnes identifiées, 648 entretiens, 1294 demandes</b></p> <p><b>La fréquentation :</b> Une communication de qualité et une bonne coordination entre les acteurs maintiennent une fréquentation importante. Pour cette année 2019, le nombre de personnes identifiées a augmenté. Depuis le mois de janvier 2019, 141 nouvelles personnes ont été accueillies et le nombre d'entretiens par permanence est de 7.2. Les principales orientations proviennent, cette année, de l'espace socio culturel, le Bouche à Oreille, la Maison Sociale de Proximité Antenne d'Elne et la Mairie. Une augmentation des orientations de la Mairie est constatée. Plusieurs rencontres partenariales ont été établies, de ce fait les orientations des différents partenaires du territoire fonctionnent bien. Le nombre important d'orientation via le bouche à oreille démontre la satisfaction des réponses apportées lors des entretiens et un besoin sur ce territoire.</p> <p><b>Les domaines les plus représentés</b> concernent la santé avec 20%, le social 17 %, les énergies et fluides 17%, le logement 13% et la retraite 11%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La santé</b> représente 20% soit 254 demandes. Les demandes concernant la santé sont les plus représentées. Le 5 mars 2018, l'Association Médiancé66 a signé une convention avec la CPAM des Pyrénées-Orientales. Médiancé66 constitue les dossiers de demande d'affiliation et de complémentaire santé solidaire et les transmet directement à la CPAM via une fiche de liaison. Ce partenariat permet d'améliorer le suivi des dossiers déposés, de pouvoir informer les usagers sur l'avancement de leur dossier et de traiter les situations d'urgence.</li> <li>- <b>Le social</b> représente 17% soit 215 demandes. Il s'agit principalement d'ouvertures de droits, déclarations de ressources, suivi du dossier, attestation de paiement, orientation vers une structure ou une assistante sociale...</li> <li>- <b>L'énergie</b> représente 17% des demandes, soit 215 demandes. Un des points forts de notre intervention est le</li> </ul>

domaine de l'énergie grâce au partenariat que possède Médiance66 avec les différents fournisseurs d'énergie. Les demandes liées à l'énergie restent constantes.

Médiance66 effectue des appels de médiations préventives pour les impayés de factures du fournisseur EDF auprès des habitants du Département. Ainsi, les médiatrices orientent vers la permanence de l'espace socio-culturel et l'épicerie solidaire Acacia pour les habitants de la communauté Albères Côte-Vermeille Illibérés. Pour cette année 2019, il est quantifié 50 demandes concernant le chèque énergie : 8 recours pour les personnes éligibles n'ayant pas reçu le chèque, 12 utilisations du chèque énergie et 30 informations générales et critère éligibilité.

La médiatrice a constitué 14 dossiers de demandes d'aide financière énergie auprès du FSL et caisse de retraite. Une hausse des demandes liées aux factures d'eau est constatée (23 demandes en 2019 - 15 demandes en 2018).

- **Le logement** représente 13%, soit 173 demandes. Cette rubrique connaît une forte augmentation pour cette année (33% d'augmentation). Il arrive que des personnes se rendent à la Mairie pour solliciter un logement social. L'agent d'accueil oriente alors vers Médiance 66 pour un accompagnement à la constitution de la demande. La permanence est aussi présentée aux nouveaux habitants de la commune. Une augmentation des demandes et suivi APL ainsi que des informations sur les demandes d'aides financières liées au logement sont observées. D'autre part, l'Espace socio-Culturel est en charge des élections de domicile, l'agent d'accueil oriente les domiciliés vers la médiatrice pour la problématique logement. Des courriers de relances sont effectués auprès des bailleurs sociaux. Un dossier DALO peut parfois être constitué (Médiance66 possède un agrément délivré par la DDCS pour apporter une aide concernant ce type de dossier)

- **La retraite** représente 11%, soit 137 demandes. 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. Certaines personnes viennent pour des renseignements sur leurs droits à la retraite, notamment l'âge de départ et la démarche à suivre. D'autres 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.

**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 lorsqu' il y a une problématique liée à la gestion budgétaire. La médiatrice a participé aux 2 comités de pilotage, à la commission « lien social » et à la réunion de préparation du projet de l'Espace Socio Culturel « départ en vacances des familles ».

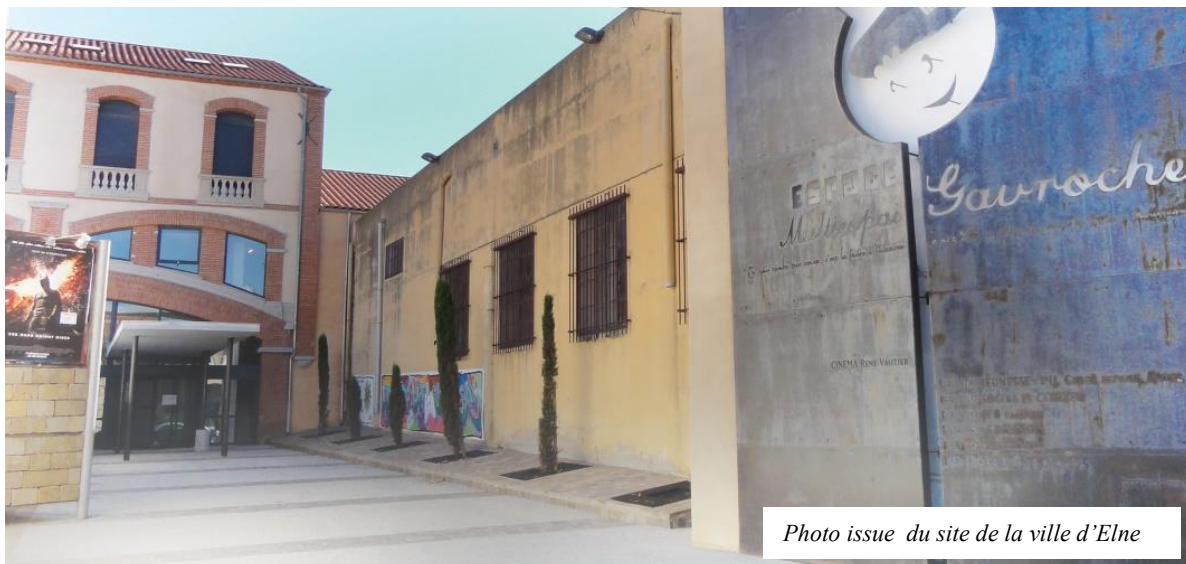


Photo issue du site de la ville d'Elne

<b>Intitulé action n°5</b>	<b>Permanence Epicerie Solidaire ACACIA</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Habitants de la communauté de communes Albères Côte vermeille Illibéris
<b>Département et commune</b>	Commune d'Elne et Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris
<b>Partenaires de l'action</b>	Contrat de Ville d'Elne (CGET, Ville d'Elne, Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris), Epicerie Solidaire Acacia

<b>Contexte</b>	<p>L'association ACACIA est une association loi 1901 qui a ouvert ses portes à Elne en Janvier 2017. Elle gère à ce jour plusieurs actions dans le champ de la solidarité à destination d'un public issu des quartiers prioritaires, notamment une Epicerie Solidaire.</p> <p>Lors d'une réunion avec les services de l'Etat pour présenter le bilan des permanences de l'espace socio culturel, Médiance66 a proposé une 3ème permanence sur la Ville d'Elne en raison d'un nombre de demandes important. Les services de l'Etat ont souhaité qu'elle se déploie à l'épicerie solidaire Acacia. En effet, Acacia accueille un public en difficulté sociale et financière. La permanence permettrait de pallier à un réel besoin de soutien et d'accompagnement aux démarches administratives et financières des bénéficiaires fragilisés.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Depuis le 08 janvier 2019, l'association tient une permanence hebdomadaire de 3 heures, sans rendez-vous, le jeudi après-midi dans un bureau mis à disposition par Acacia, au sein de l'Epicerie Solidaire.</p> <p>La médiatrice affectée à cette permanence intervient aussi sur les deux permanences de l'espace socio culturel à Elne. Elle est repérée par les partenaires du territoire et par les habitants.</p> <p>La médiatrice de l'épicerie solidaire Acacia, s'est chargée de la communication de la permanence auprès des bénéficiaires. Elle repère et oriente, vers la permanence, les personnes qui formulent des demandes liées à notre champ d'intervention.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>45 permanences tenues en 2019</b> <b>101 personnes identifiées, 184 entretiens, 317 demandes</b></p> <p><b>La fréquentation :</b> Pour cette première année, 101 personnes ont été reçues. Parmi elles, 52 n'étaient pas connues de l'association auparavant. Sur l'année, le nombre moyen d'entretien par permanence est 4.09. La médiatrice constate que durant les premiers mois, le nombre de personnes reçues par permanence était en moyenne de 3 et, en fin d'année, il était de 6. Cette évolution démontre un réel besoin et une meilleure visibilité de la permanence auprès du public. Depuis le mois de novembre, la médiatrice reçoit <b>sur rendez-vous</b> à l'espace socio-culturel. Au sein d'Acacia, l'accueil se fait <b>sans rendez-vous</b>. Ces deux différents modes d'accueil peuvent satisfaire tous les habitants.</p> <p><b>Les domaines les plus représentés</b> concernent la santé avec 23%, le social 18 %, la retraite 15% et les énergies et fluides 13%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La santé :</b> Ce domaine est le plus représenté avec 72 demandes. Il s'agit principalement de demandes de complémentaire santé solidaire, demandes d'Allocation Adulte Handicapé, demandes d'aide exceptionnelle...</li> <li>- <b>Le social :</b> 57 demandes ont été traitées. Les démarches dématérialisées prédominent. En effet, la majorité des demandes s'effectue via l'espace personnel des allocataires : demandes de prestations, attestations de droit, changement de situation....</li> <li>- <b>La retraite :</b> 47 demandes ont été traitées. Le Pôle Emploi et la CAF exigent de leurs bénéficiaires de faire valoir leur droit à la retraite lorsqu'ils atteignent l'âge légal de départ. Une aide est alors apportée pour la constitution du dossier de demande de retraite principale, complémentaire et ASPA. La médiatrice oriente souvent les personnes reçues à la permanence de l'Espace-socio-culturel vers la permanence d'ACACIA pour finaliser les demandes (gain de temps, découverte de l'épicerie pour ceux qui n'y sont jamais allés).</li> <li>- <b>L'énergie :</b> 42 demandes ont été traitées. 45% d'entre elles sont en lien avec le chèque énergie. Elles concernent l'utilisation du chèque, des informations générales et des contestations pour les personnes éligibles n'ayant pas reçu le chèque. 40% des demandes concernent une créance. Médiance 66 possède un partenariat avec le fournisseur historique EDF</li> </ul>

pour les clients fragiles ayant des factures non réglées. Les médiatrices effectuent des appels de médiation préventive auprès de ces derniers. Le but étant de proposer de l'aide pour trouver une solution en cas de difficulté de paiement. Ainsi, elles orientent vers la permanence de l'épicerie solidaire Acacia et l'espace socio culturel les clients habitant sur la communauté Albères Côte-Vermeille Illibéris.

Deux réunions d'information collective animées par la médiatrice se sont déroulées durant l'année. La première au mois de mars 2019 avec pour thème « le chèque énergie » ; la deuxième au mois de novembre 2019 sur le thème « sensibilisation aux économies d'énergie ».

**Travailler en réseau :** La médiatrice a participé aux 2 comités de pilotage et à la commission « lien social » organisés par l'espace socio culturel. Une présentation des missions de Médiance 66 et de ses différentes permanences, notamment, la nouvelle permanence à Acacia, a été faite aux partenaires. Au mois de septembre, un « café palabre » a été organisé par Acacia auquel étaient invités les bénéficiaires de l'épicerie et les partenaires. Une vingtaine de bénéficiaires étaient présents, ainsi que deux bénévoles du Secours Catholique. L'objectif était d'échanger sur les futurs projets et ateliers à mettre en place. Médiance66 a participé à ce temps convivial et a profité de ce moment pour présenter la permanence aux participants

**Conclusion / Perspective :**

L'ouverture d'une permanence à l'épicerie solidaire est pertinente. En attendant d'être reçues par la Médiatrice, les personnes effectuent leurs courses ou bien discutent autour d'un café. L'un des objectifs de l'épicerie solidaire est de renforcer le lien social entre les habitants. L'espace convivialité est très apprécié par le public, il permet de désacraliser l'aspect administratif. Au deuxième semestre 2019, la Médiatrice a remarqué une meilleure connaissance de la permanence par les bénéficiaires. A la demande du public, une autre information collective sur le thème des économies d'énergie sera programmée pour 2020.

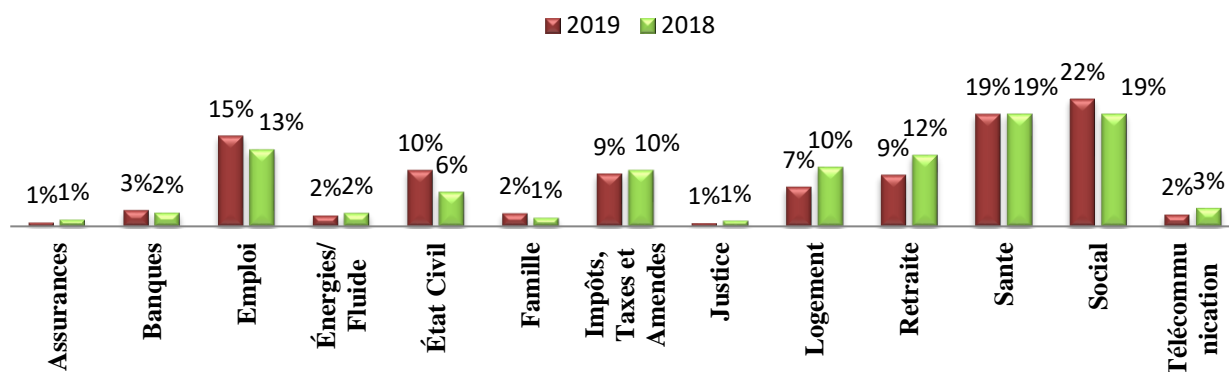


*Photo internet*

Intitulé action n°6	Permanences Résidence sociale ADOMA
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Tout résident des résidences sociales ADOMA
<b>Département et commune</b>	Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	ADOMA

<b>Contexte</b>	<p>Depuis 2014, Médiance 66 a été missionnée par ADOMA pour intervenir auprès des habitants de leurs résidences sociales « Les Pêcheurs » et « Riviera » 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.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>Résidence "les Pêcheurs" :</b> Deux permanences hebdomadaires de 3.5h, le mercredi et vendredi après-midi assurées par une médiatrice sociale.</p> <p><b>Résidence "Riviera" :</b> Une permanence hebdomadaire le jeudi matin de 3.5h assurée par cette même médiatrice.</p> <p><b>Actions collectives menées sous forme d'atelier.</b> Les thématiques sont définies selon les besoins repérés ou exprimés par les résidents ou repérés par les professionnelles.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>Au total ce sont 129 permanences tenues, 85 résidents accompagnés*, 703 entretiens réalisés et 1088 démarches réalisées</b></p> <p>❖ <u><b>L'accueil individuel</b></u>  <b>Résidence « Les Pêcheurs » : 85 permanences, 82 personnes reçues, 566 entretiens réalisés, 834 démarches réalisées</b>          Sur les 112 locataires que compte la résidence, 76 % se présentent à nos permanences. 7 anciens migrants ont quitté définitivement la résidence. Le nombre d'entretien par personne est en moyenne de 6.9 et le nombre d'entretiens par permanence est de 6.6.          13% des usagers de cette permanence ont le statut de réfugié.</p> <p><b>Résidence « Riviera » : 44 permanences, 17 personnes reçues, 137 entretiens réalisés, 254 démarches réalisées.</b>          Sur 16 locataires que compte la résidence, 81% se présentent à nos permanences. La fréquentation reste stable. Parmi les 13 usagers, 10 ont le statut de réfugié (76%). Ces derniers ayant une méconnaissance des droits et des dispositifs plus importante, sont d'avantage en demande d'accompagnement.</p> <p><b>*Certains résidents se présentent à l'une ou l'autre des permanences. 85 est le nombre de personnes identifiées, accompagnées.</b></p> <p>✚ <b>Le public reçu :</b> Les deux résidences sociales accueillent principalement un public masculin. Les résidents sont majoritairement célibataires ou divorcés (63%). 67% sont sans emploi ou inactifs, 28% sont retraités. La part des salariés reste quant à elle très faible avec 5% des usagers. Il s'agit généralement de contrat de courte durée ou de CDI à mi-temps.          Ces données nous permettent de constater que le public reçu souffre d'une grande précarité sociale et économique, et qu'il est en demande d'accompagnement mais aussi d'écoute</p> <p>✚ <b>Le type de demandes traitées</b></p>

## RUBRIQUES



Cette année **le social** représente 22%, soit 235 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** représente 19% avec 207 demandes. Les demandes concernant ce domaine, sont principalement liées à l'accès aux droits (Complémentaire Santé Solidaire, AAH...). Comme en 2018 (signature de la convention avec la CPAM), il est proposé aux usagers un suivi personnalisé pour leurs demandes de CSS.

**L'emploi** représente 15%, soit 167 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 en recherche active d'emploi (réinscription suite à la fin d'une formation, actualisation mensuelle, demande de rendez-vous).

**L'état civil** représente 10% soit 104 demandes. Les demandes sont principalement liées aux prises de rendez-vous à la préfecture. Pour les résidents ayant le statut de réfugié, l'OFPRA (Organisme Français de Protection des Réfugiés Apatrides) est de plus en plus sollicité (demande d'information, mise à jour des coordonnées, mariage...).

**La retraite** constitue 9% des demandes (95). 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.

✚ **Les demandes dématérialisées** : La majorité des caisses de retraite et organismes sociaux ne transmettent plus les attestations de paiement par courrier. 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. Un récapitulatif de tous leurs comptes leur a été remis.

### ❖ Les actions collectives

La médiatrice et la responsable de résidence ont pu identifier des besoins au sein de la résidence. À cet effet une réunion d'information collective a été proposée **sur le thème du relogement**.

11 personnes ont participé à la réunion, elles faisaient partie des personnes ciblées : relogement possible à venir. Les problématiques liées à l'accession au logement de manière générale ont pu être abordées. Les participants ont pris conscience des nombreuses démarches à effectuer et des dépenses à anticiper via un budget prévisionnel en cas de déménagement. Au final, cette action a eu un effet bénéfique auprès des résidents d'Adoma qui sont désormais plus au fait des nécessités dans le cadre d'un changement de logement. L'intérêt étant qu'ils déménagent sans que cela n'accentue les problématiques liées à leur précarité.



Intitulé action n°7	Accompagnements « DALO »
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2019
Public ciblé	Tout habitant du département rencontrant des problématiques logement
Département et commune	Pyrénées Orientales
Partenaires de l'action	DDCS 66

<b>Contexte</b>	<p>L'association a obtenu en 2011 l'agrément au titre de l' « ingénierie sociale, financière et technique » validé par le Préfet des Pyrénées Orientales pour les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil, de conseil, d'assistance pour l'amélioration ou l'adaptation de l'habitat,</li> <li>- Accompagnement social effectué pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes défavorisées,</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Cet agrément a été renouvelé le 2 juin 2016 pour une durée de 5 ans.</p> <p>Ainsi, les médiatrices informent, conseillent et accompagnent fréquemment des familles pour leurs démarches liées au logement et plus spécifiquement pour celles concernant le Droit Au Logement Opposable (DALO).</p> <p>Dans ce cadre, l'équipe bénéficie régulièrement de formations animées par le chargé de mission DALO à la DDCS 66.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>L'accueil des demandeurs:</b> Les personnes qui se présentent juste pour un conseil ou une information sont généralement reçues lors de nos accueils (PSP ou permanences), sans rendez-vous spécifique. Elles peuvent également être renseignées par téléphone. Celles qui souhaitent être accompagnées pour constituer leur dossier sont reçues <b>en rendez-vous</b>. En effet, le formulaire de saisine de la commission est relativement complexe à renseigner, nécessite de fournir de nombreux justificatifs et d'approfondir le parcours logement afin de déterminer la notion de priorité de la situation. Plusieurs rendez-vous sont souvent nécessaires. Il est proposé au demandeur que son dossier soit transmis directement par l'association s'il le souhaite.</p> <p><b>Le lien avec le chargé de mission DALO à la DDCS66 :</b> Une médiatrice, référente de l'action, est chargée de faire le lien avec le chargé de mission DALO pour déposer, en main propre, les dossiers et vérifier leur complétude avant l'enregistrement. Cela permet d'éviter, à l'instructeur, d'avoir à envoyer des courriers aux demandeurs pour pièces manquantes ou autres démarches qui ralentiraient le passage en commission.</p> <p>Les médiatrices se tiennent à disposition tout au long de la procédure pour effectuer le suivi de la saisine.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>En 2019 : 47 personnes ont été reçues, 88 entretiens effectués, 90 demandes traitées, 21 dossiers déposés à la commission</b></p> <p><b>Les orientations :</b> La plupart des personnes sont repérées en interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-soit car leur demande concerne directement le DALO,</li> <li>-soit, car lors du traitement d'une problématique logement, la médiatrice estime que la personne répond aux critères, et propose la possibilité de déposer un recours devant la commission de médiation.</li> </ul> <p>D'autres personnes peuvent être orientées par les partenaires tels que l'ADIL, les centres sociaux, l'épicerie solidaire Acacia... Du fait de son agrément, l'association fait partie de la liste officielle des « structures accompagnantes » délivrée par la préfecture.</p> <p>Il arrive que certains veuillent déposer une demande malgré la réticence du travailleur social (souvent hors critères, exigences qui ne correspondent pas à des critères d'urgence...). Considérant que les personnes sont libres de leurs choix, il arrive que nous les accompagnions tout de même pour constituer le dossier (en insistant sur l'issue certaine).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 personnes ont constitué un recours amiable devant la commission départementale de médiation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 dossiers ont été déposés, complets, par Médiance 66,</li> <li>- 5 dossiers sont en attente de pièces complémentaires (au 31 décembre 2019).</li> </ul> </li> </ul>



- 13 personnes avaient seulement besoin d'un renseignement sur le dispositif (critères, délais...)
- 8 personnes ont déposé elles même leur dossier, sans notre intervention, et sont venues vers les médiatrices pour des explications sur l'avancée de leur demande.

### **Descriptif des situations motivant le recours amiable :**

- 1 demande relevait du critère « dépourvu de logement »,
- 4 demandes relevaient du critère « hébergé »,
- 2 demandes relevaient du critère « expulsion »,
- 1 demande relevait du critère « logement temporaire »,
- 4 demandes relevaient du critère « insalubrité »,
- 3 demandes relevaient du critère « un logement non décent »,
- 3 demandes relevaient du critère « sur-occupation »,
- 12 demandes relevaient du critère « délai anormalement long »,

Il est important de préciser que les situations rencontrées peuvent entrer dans plusieurs « critères ».

### **Les Perspectives :**

L'association souhaite continuer à assurer un service de qualité en se perfectionnant dans cette mission qui lui est confiée.

Certaines évolutions devraient être mises en place en 2020 : copie des courriers transmises aux médiatrices, transmissions des résultats des commissions, meilleure organisation de l'action en interne... Elles permettront d'améliorer l'efficacité de l'intervention des médiatrices auprès des demandeurs et auprès du service DALO.

La participation de Médiance66 aux commissions DALO est prévue pour 2020. Cela représente une réelle plus-value qui permettra de prendre connaissance des échanges et décisions prises à l'issue du dépôt du dossier mais également d'apporter une expertise technique aux dossiers débattus.



Intitulé action n°8a	Permanences La Poste
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2019
Public ciblé	Clients vulnérables de La Poste
Département et commune	Perpignan : La Poste Arago, La Poste République
Partenaires de l'action	La Poste

**Contexte**

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.

*Notre objectif :* 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.

**Descriptif de l'action**

5 demi-journées de permanences ont lieu chaque semaine : 3 demi-journées à la Poste République, 2 demi-journées sur celle d'Arago.

**Les permanences d'Arago** les lundis et vendredis matins étaient tenues par Amel, jusqu'à son départ fin octobre. Depuis, elles sont tenues par Rhadia qui intervient également sur **la poste République** les lundis après-midi, les mardis matin et les vendredis après-midi.

Depuis mars, les permanences ont été renforcées dans ces 2 bureaux de postes les jours de forte affluence (versements des prestations sociales ou des pensions de retraite, soit souvent entre le 6 et le 12 de chaque mois). Pour information, du 26 juin au 30 novembre, 1 permanence supplémentaire a eu lieu, le mercredi matin, sur la poste République spécifique à l'action « **L'inclusion bancaire par le numérique** » (cf fiche action n° 8b)

**Leurs principales missions :**

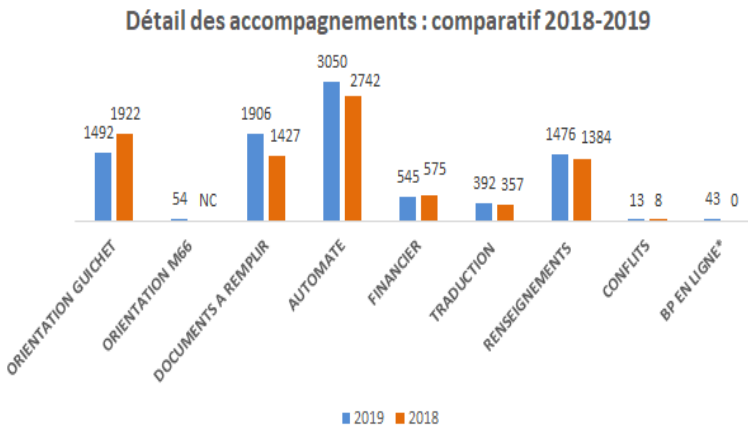
- Repérer les personnes vulnérables afin de les aider,
- Accompagner, renseigner et former à l'utilisation des automates, à la rédaction des formulaires postaux,
- Assurer dans certains cas le rôle de traducteur,
- Prévenir ou résoudre les conflits,
- Orienter les clients vers les postiers et les organismes les plus adaptés en fonction de la demande,
- Fournir des informations liées aux services de la Poste et/ou aux démarches administratives.

Le Médiateur agit toujours dans le but de rendre autonome la personne accompagnée. Il ne fait pas « à la place de » mais « avec ».

**Bilan 2019**

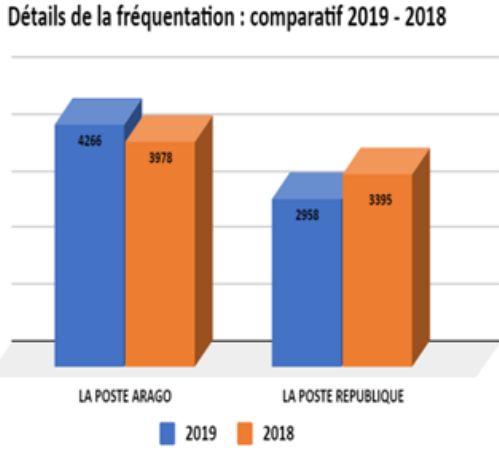
**234 permanences tenues**  
**8971 accompagnements soit en moyenne 38 demandes par permanence**

**Détail des accompagnements : comparatif 2018-2019**



Catégorie	2019	2018
ORIENTATION GUICHET	1492	1922
ORIENTATION M66	54	NC
DOCUMENTS A REMPLIR	1906	1427
AUTOMATE	3050	2742
FINANCIER	545	575
TRADUCTION	392	357
RENSEIGNEMENTS	1476	1384
CONFLITS	13	8
BP EN LIGNE*	43	0

**Détails de la fréquentation : comparatif 2019 - 2018**



Bureau	2019	2018
LA POSTE ARAGO	4266	3878
LA POSTE REPUBLIQUE	2958	3395

**Le bureau de poste République** situé au cœur du centre historique de Perpignan est une poste de proximité. Les usagers accompagnés sont des clients percevant pour la majorité les prestations sociales et des pensions de retraites.

**Le bureau de poste Arago** est la « poste centrale » : il y a des usagers « particuliers » mais aussi des professionnels

qui viennent déposer leur courrier ou leur colis. Le public qui vient dans ce bureau de poste est varié, ce qui montre la diversité d'accueil et d'aide fournie par les médiatrices. Contrairement à la poste République l'affluence des usagers reste stable tout au long du mois avec tout de même une hausse lors du versement des prestations sociales et des pensions de retraite.

Le nombre de permanence a augmenté en 2019. A la demande de la poste notre présence a été sollicitée durant les jours de forte affluence en raison des versements des prestations sociales ou des pensions de retraite.

Le nombre de demandes des usagers a augmenté avec une hausse de 556 demandes en plus, soit 8971 demandes en 2019 contre 8415. Cela pourrait être lié à l'augmentation du nombre des permanences effectuées par les médiatrices mais aussi par le fait que les personnes ont souvent plusieurs demandes en même temps : des documents à remplir, besoin de traduction, être orienté vers le bon guichet, ...

Suite à de plus en plus de sollicitation des usagers pour des demandes qui n'entrent pas dans le cadre des missions de la médiatrice à la Poste, en janvier 2019, les médiatrices ont créé une nouvelle rubrique « personnes orientées vers Médiance 66 » sur la fiche de reporting. Ceci permet de recenser les orientations faites vers Médiance66.

De plus, les médiatrices ont constaté une augmentation des demandes d'accompagnement liée à la banque postale en ligne, depuis le début de l'action inclusion bancaire par le numérique. C'est pour cela que, fin novembre 2019, les médiatrices ont voulu comptabiliser les usagers qu'elles accompagnaient sur leur compte en ligne en créant une seconde rubrique « personnes accompagnées sur la banque postale en ligne ». Le but premier est d'apporter l'aide nécessaire aux usagers pour accéder aux services en ligne pour tenter de les rendre autonome.

- La plus forte augmentation constatée cette année est l'aide aux remplissages des formulaires. Effectivement, notre présence au sein de la poste est importante mais aussi indispensable car juridiquement les agents de la poste n'ont pas le droit de remplir les formulaires, rédiger des courriers...

- L'augmentation du nombre d'accompagnements sur les automates (hausse de 308 demandes), peut s'expliquer à la fois par l'arrivée d'une nouvelle machine d'affranchissement et de deux nouvelles imprimantes à la poste Arago mais aussi par le fait que les médiatrices essayent de fluidifier le flux au guichet des « courriers / colis » pour éviter une trop longue attente (notamment quand il y a des professionnels) en orientant vers les automates.

- Les orientations vers les postiers ont diminué, de même pour les demandes liées aux informations bancaires. Ces diminutions pourraient être liées au réaménagement qui a été fait dans chaque bureau de poste. Celui-ci a permis d'uniformiser le fonctionnement.

Certains usagers entrent en conflit avec les agents de la poste. Notre rôle en tant que médiateur est d'écouter les demandes des usagers, tout en privilégiant l'échange et les orienter aux mieux selon leurs demandes. Nous pouvons en amont identifier les clients pouvant être « perturbateurs au bon fonctionnement des accueils » et atténuer les animosités. La plupart des conflits interviennent suite à des incompréhensions ou à un manque de patience.

#### **Perspective année 2020 :**

- Suite à la demande des médiatrices une réunion devrait être organisée avec les responsables des bureaux de postes pour rappeler la mission de Médiance66 en bureau de poste afin que l'information soit relayée aux postiers.

- Une convention à venir pour intervenir, durant les périodes de versement des prestations sociales et des pensions de retraite, à la poste St Gaudérique, dès janvier 2020.



<b>Intitulé action n°8b</b>	<b>L'inclusion bancaire par le numérique – La Banque Postale</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
<b>Date action</b>	Du 26 juin au 20 décembre 2019
<b>Public ciblé</b>	Clients vulnérables de La Poste
<b>Département et commune</b>	Perpignan : La Poste République
<b>Partenaires de l'action</b>	La Banque Postale Fondation Agir Contre l'Exclusion - FACE

<b>Contexte</b>	<p>La Banque Postale a annoncé, en 2017, le lancement d'un plan d'inclusion bancaire par le numérique. Il vise à permettre à ses clients d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne. Pour cela, elle a mobilisé un réseau d'aidants numériques dont la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE). En complément, elle a enrichi la plateforme les « Bons clics1 » par des modules de formation spécifiquement bancaires, pour fournir à ces aidants numériques des contenus pédagogiques, clés en main.</p> <p>Il a pour objet de permettre un accompagnement des publics fragiles vers l'autonomie numérique.</p> <p>Ce plan concerne tous les clients qu'ils soient en situation d'exclusion, de faible ou de forte précarité numérique.</p> <p>Grace aux partenariats qui lient, depuis des années, Médiance66 à Face et à la Banque Postale, l'action « Inclusion bancaire par le numérique » a été lancée dès le mois de Juin 2019.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>L'action se déroule en deux temps :</b></p> <p><b>1. La détection des publics « éloignés » du numérique et susceptibles de participer à un atelier collectif</b></p> <p>Médiance66 a été missionnée pour tenir des permanences spécifiques, tous les mercredis matin au bureau de poste République dans l'objectif d'identifier les personnes dites « éloignées du numérique ».</p> <p>Un questionnaire en ligne est mis à la disposition des médiatrices, via une tablette connectée fournie par la Banque Postale. Ainsi, les questions posées permettent de déterminer le niveau de « savoir-faire numérique » des usagers en vue de leur proposer un atelier pour enrichir leurs connaissances et les rendre plus autonomes avec leurs démarches bancaires depuis l'application la Banque Postale.</p> <p>Les 3 types de niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- niveau ABEILLE (débutant) : les usagers qui ne sont pas à l'aise avec le numérique et qui en sont éloignés.</li> <li>- niveau HIBOU (intermédiaire) : les usagers qui savent utiliser l'outil numérique mais qui ne sont pas forcément autonome dans toutes les démarches.</li> <li>- niveau AIGLE (expert) : Les usagers qui sont à l'aise avec le numérique et qui peuvent rencontrer une difficulté minime et ponctuelle sur leur en compte en ligne (rapidement résolue en général).</li> </ul> <p><b>2. La mise en place et l'animation d'ateliers collectifs afin de présenter les services en ligne de la Banque Postale et d'accompagner les publics à leur utilisation.</b></p> <p>L'objectif est de mettre en place 6 ateliers entre septembre à décembre, d'environ 5 participants. Ils sont animés par Rhadia, médiatrice qui intervient sur toutes les actions du partenaire La Poste.</p> <p>Un outil ludique et simple, sous forme de power point a été créé par l'intervenante. Il reprend les services proposés par la Banque Postale via des exemples d'actions à effectuer avec l'application notamment.</p> <p>A la fin, un questionnaire de satisfaction est distribué aux participants ainsi qu'une Fiche Mémo afin qu'ils gardent un support écrit des principaux points.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p><b>1. La détection des publics « éloignés » du numérique :</b></p> <p>Depuis le début de l'action, les médiatrices rencontrent des difficultés pour faire passer le questionnaire. Pour les usagers, répondre aux questions ou développer leurs connaissances sur les services de la Banque en ligne ne semblent pas être des priorités. Ils démontrent peu d'intérêt pour cette action. Le bureau de poste en question est situé au cœur du centre historique de Perpignan (quartier Saint Jacques et Saint Mathieu) où la plupart des clients sont illettrés ou analphabètes et ne savent pas utiliser l'outil numérique. Le besoin est donc bien réel mais peut-être que le public est trop éloigné du numérique pour correspondre à « la cible » ? En effet, la population gitane, d'anciens migrants très âgés, des marginaux représentent une part importante des usagers de la Poste République. Il y a également beaucoup de professionnels, non concernés par l'action.</p> <p><b>En 2019, 68 questionnaires ont été renseignés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le niveau abeille : 35 usagers qui ont répondu au questionnaire sont éloignées du numérique ;</li> <li>- Le niveau hiboux : 12 usagers savent utiliser l'outil numérique mais ne sont pas forcément autonomes sur toutes les démarches en ligne ;</li> <li>- Le niveau aigle : 21 usagers ne rencontrent pas de difficulté sur le numérique (ou très rapidement résolues)</li> </ul> <p><u>Points positifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 68 questionnaires ont pu être renseignés en 2019 et une tendance de profils se dégage.</li> </ul>

- Sur l'ensemble, beaucoup d'utilisateurs sont en demande pour de l'accompagnement sur le numérique. Mais, la majorité préfère un accompagnement individuel et immédiat.

- Le besoin est bien réel sur nos lieux de permanences. Il serait peut-être intéressant d'étendre cette action à d'autres bureaux de poste pour toucher davantage de personnes et des publics différents, plus variés.

Difficultés rencontrées :

- Difficultés pour les utilisateurs à distinguer les jours de permanences « habituelles » des jours spécifiques à l'inclusion bancaire par le numérique. La confusion entre les deux « missions » des médiatrices complexifie les médiations.

- Beaucoup de réticences à répondre aux questions et à s'inscrire aux ateliers. Ils viennent au bureau de poste pour « une action » bien précise et sont souvent pressés.

- Clientèle spécifique sur ce bureau de poste: beaucoup de personnes semblent trop éloignées du numérique.

**2. La mise en place et l'animation d'ateliers collectifs :**

6 ateliers ont eu lieu de septembre à décembre, 35 personnes se sont inscrites et 21 qui ont bénéficié de l'atelier

➤ *Les participants inscrits via la permanence à La poste République :*

Depuis le début de l'action, les médiatrices rencontrent des difficultés pour faire passer le questionnaire auprès des clients de la poste République. Seulement 10 personnes sur les 68 questionnaires diffusés se sont inscrites pour participer à un atelier.

**Sur ces 10, toutes ont été recontactées. 7 avaient confirmé venir à l'atelier, 1 seule s'est présentée.**

➤ *Les participants repérés lors des accueils de Médiance66*

En concertation avec l'ensemble de l'équipe de Médiance66, il a été décidé que les médiatrices chargées des accueils des utilisateurs de l'association pourraient repérer, lors de leurs permanences, les clients Banque Postale susceptibles d'être intéressés. **28 personnes se sont inscrites et 20 ont participé à un atelier.**

1<sup>er</sup> atelier, au sein de la structure Médiance 66 : 7 personnes inscrites, seulement 1 participant est venu.

2<sup>ème</sup> atelier, au centre social de Vernet Salanque : 5 inscrits. Tous les inscrits sont venus.

3<sup>ème</sup> atelier, au centre social de Vernet Salanque : 5 inscrits, 4 participants.

4<sup>ème</sup> atelier, dans les locaux du foyer d'ADOMA, 10 inscrits, 6 participants.

5<sup>ème</sup> atelier, au centre social de Vernet Salanque : 5 inscrits, 5 participants.

6<sup>ème</sup> atelier, dans les locaux de Médiance 66 : 3 inscrits, aucun n'est venu.

➤ *Formation des Médiateurs et travailleurs sociaux de l'association*

Les salariés de Médiance66 chargés des accueils ont pu bénéficier de la formation, à leur demande, pour pouvoir aider au mieux les utilisateurs et relayer l'information si nécessaire. En effet, durant leurs permanences ils sont amenés à accompagner des personnes pour effectuer des démarches en lien avec leur compte en ligne.

Points positifs :

- Intervenir auprès de petits groupes permet de mieux accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage du numérique

- Lors des interventions dans les centres sociaux les participants étaient plus à l'aise (ils connaissent le lieu et se connaissent entre eux).

- Les participants de la résidence sociale Adoma ont apprécié l'intervention. Le public était essentiellement composé de résidents ayant le statut de réfugiés et de retraités.

Difficultés rencontrées :

- La mobilisation des personnes : les amener à se déplacer sur un lieu qu'elles ne connaissent pas, parfois éloigné de leur quartier représente un frein.

Perspectives :

- Mettre en place ce dispositif sur le bureau de Poste Arago afin de sensibiliser davantage d'utilisateurs.

- Prévoir de mettre à disposition quelques ordinateurs ou tablettes durant les ateliers.

- Étendre le thème de l'atelier à d'autres organismes serait pertinent et susciterait peut être davantage d'intérêt (type CAF, CPAM...).


- L'action inclusion bancaire par le numérique est reconduite en 2020.

<b>Intitulé action n°9a</b>	<b>Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66</b> <b>Accompagnement des nouveaux locataires repérés comme étant fragile</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Locataires de l'OPH66
<b>Département et commune</b>	Département des Pyrénées-Orientales
<b>Partenaires de l'action</b>	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

<b>Contexte</b>	<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 d'entre eux.</p> <p>C'est dans ce contexte que depuis 2011, une convention de partenariat lie Médiance 66 et l'OPH 66 pour l'action relative à la médiation sociale. Le 12 juillet 2018, la convention de partenariat a été renouvelée pour 2 ans.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>L'orientation des familles est faite directement par l'OPH66 à la C.E.S.F de Médiance66 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"> <li>- la prise d'un 1<sup>er</sup> logement en autonomie, peu de connaissances sur les démarches à effectuer</li> <li>- séparation/divorce qui engendre des difficultés administratives (changement de caisse, ouverture de droits...)</li> <li>- parcours logement chaotique (litige avec ancien propriétaire, expulsion, sans domicile fixe...)</li> </ul> <p>Dans la mesure du possible, la conseillère est présente lors de la signature du bail afin de présenter l'action et faire signer une convention d'engagement. Il s'agit d'un accompagnement durant les 6 premiers mois dans le logement.</p> <p>La conseillère accompagne le locataire pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- veiller à la mise en place d'un moyen de paiement adapté et suivre les paiements du loyer durant les premiers mois ;</li> <li>- ouvrir les compteurs d'énergie (eau, gaz, électricité), souscrire un contrat et conseiller à la maîtrise des énergies ;</li> <li>- favoriser l'usage du chèque énergie ;</li> <li>- organiser le budget et ouvrir tous les droits sociaux.</li> </ul>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>22 nouvelles familles orientées à Médiance66 en 2019</b> 12 de l'agence de Céret - 6 de celle de Vallée de l'Agly 1 de l'agence de Prades – 3 du siège de Perpignan</p> <p style="text-align: center;"><b>15 familles en veille sociale orientées en 2018</b> <i>(27 rendez-vous à domicile, 11 en agence, 4 à Médiance66, 104 entretiens téléphoniques)</i></p> <p>La CESF se déplace sur les agences et surtout à domicile (27 visites en 2019) car de nombreux freins à la mobilité sont présents. Pour la première fois, le siège de Perpignan a orienté des nouveaux entrants. Pour 2 personnes l'orientation s'est faite lors de la commission d'attribution. Pour la 3ème personne, la CESF en charge du secteur a orienté le locataire pour l'évaluation et la mise en place d'une mesure ASLL.</p> <p>La proposition d'accompagnement est bienvenue pour les locataires. La présence de Médiance66 dès la signature du bail 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. Cette relation est facilitée car, elle 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 permet d'agir, 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>

<b>Intitulé action n°9b</b>	<b>Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66</b> <b>Accompagnement des locataires en impayés de loyer et en particulier ceux en situation de rupture de dialogue ou de non reprise de paiement depuis plus de 3 mois</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Locataires de l'OPH 66
<b>Département et commune</b>	Département des Pyrénées-Orientales
<b>Partenaires de l'action</b>	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

<b>Contexte</b>	Depuis 2011, une convention de partenariat lie Médiance 66 et l'OPH 66 pour l'action relative à la médiation sociale. Le 12 juillet 2018, la convention de partenariat a été renouvelée pour 2 ans.
<b>Descriptif de l'action</b>	Les locataires sont orientés directement vers la Conseillère en Économie Sociale Familiale (CESF) de Médiance 66 par les responsables d'agences et les conseillères logement. Les locataires sont en situation d'impayés de loyer et/ou de charges liées au logement (eau, énergies). Pour certains, la relation avec le bailleur est conflictuelle voire totalement rompue. 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, des recherches sont 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. La plupart du temps, plusieurs rencontres sont nécessaires. 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.
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>37 locataires en impayés ont été orientés en 2019</b></p> <p style="text-align: center;">20 de l'agence de Céret - 7 de l'agence Vallée de l'Agly- 8 de celle de Prades, et pour la première fois 2 du siège de Perpignan</p> <p style="text-align: center;"><b>36 dossiers orientés en 2018 sont toujours en cours pour finaliser l'accompagnement</b> (64 visites à domicile – 14 rdv en agence – 15 rdv à médiance66 – 289 entretiens téléphoniques)</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 au bailleur 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. 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 demande d'aide financière. Lorsque la famille est consentante et que la situation le nécessite, une demande de mesure d'accompagnement est initiée (ASLL / MASP). En 2019, 8 mesures ont été mises en place.</p> <p>Cette année, 4 locataires nous ont été orientés en prévention de dettes de loyer. Il s'agit de locataires ayant fait part à l'OPH66 de leurs difficultés et fragilités (importante facture énergétique, décès du cotitulaire du bail) ou de leur changement de situation (départ d'un enfant). L'OPH66 a saisi Médiance66, afin qu'un contact soit établi et que le locataire soit accompagné rapidement.</p> <p>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°10		Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz	
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement	 <p style="text-align: right;"><i>Photo internet</i></p>	
Date action	Année 2019		
Public ciblé	Familles concernées par le relogement		
Département et commune	Quartier DIAZ – Perpignan – QPV		
Partenaires de l'action	OPH PM / Contrat de ville (PMM, CGET)		

<b>Contexte</b>	<p>Dans la continuité des actions de relogement de l'OPHPM, suite aux opérations de démolition du NPNRU des résidences Diaz, Médiance66 a proposé à ses partenaires une action d'accompagnement post relogement des familles concernées afin de s'assurer de la bonne intégration des locataires dans leur nouvel environnement. Cette action d'accompagnement au changement concerne aussi bien l'appropriation du nouveau logement que la bonne intégration dans le quartier d'arrivée. L'un des autres objectifs est d'éviter un sentiment d'abandon après une phase où les familles auront été sollicitées, soutenues et accompagnées par l'OPHPM.</p> <p>Après échange avec l'OPHPM nous avons proposé 2 types d'accompagnement correspondant à 2 types de situations. Les situations classiques pour lesquelles l'adaptation, moyennant notre soutien, ne devrait pas poser de grosses difficultés et les situations plus complexes qui nécessiteront un accompagnement renforcé. Par situation plus complexes, nous entendons les familles dont la problématique dépasse la seule question du logement. Il s'agit donc des familles qui rencontrent également des problématiques d'accès aux soins, d'handicap, sociales, économiques, ...</p> <p>Ces situations plus complexes auront été détectées en amont par le bailleur et communiquées à Médiance 66 ou découvertes par Médiance 66 lors de l'accompagnement des situations supposées classique par notre équipe.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>Les objectifs généraux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Au niveau du logement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre une bonne utilisation et un bon entretien des équipements du logement dans le but d'optimiser l'efficacité énergétique et d'éviter les surconsommations</li> <li>- Informer et s'assurer de l'appropriation d'éco-gestes et de l'utilisation du chèque énergie si la famille est éligible</li> <li>- Limiter les risques de dégradation ou d'endettement</li> <li>- S'assurer que logement obtenu soit conforme à leurs besoins</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Au niveau de l'immeuble :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'informer sur les relations qu'entretiennent les locataires avec leurs voisins</li> <li>- S'assurer de la bonne intégration de la famille dans l'immeuble</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Au niveau du quartier :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que les familles aient repéré les différents services de proximité</li> <li>- S'assurer de la bonne intégration de la famille dans le quartier</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Le déroulement de l'action :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une 1ère visite dans les 2 mois qui suivent la signature du bail</li> <li>- une 2ème visite au bout de 6 mois d'installation ou, une prise de contact téléphonique si la famille préfère.</li> <li>- 1 an après le déménagement, Médiance 66 réalisera une enquête de satisfaction à domicile.</li> <li>- pour les situations nécessitant un accompagnement renforcé, 15 familles environ : la base de l'accompagnement serait similaire mais avec un plus grand nombre de rencontres effectuées avec ces familles ; des échanges réguliers également réalisés entre l'OPHPM et Médiance66 pour un diagnostic partagé de la situation. 2 ans après le déménagement, Médiance 66 réalisera une enquête de satisfaction à domicile.</li> </ul>
<b>Bilan 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Préparation des outils par Médiance66 :</u> grille d'entretien pour le premier entretien, enquête de satisfaction pour évaluer la satisfaction des locataires concernant le relogement, tableau de « reporting » des données</li> <li>• <u>1ère réunion avec l'équipe de l'OPH PM :</u> les outils ont été présentés à l'équipe de l'OPHPM et ont été améliorés grâce à leurs remarques. La liste des familles concernées par le relogement a été transmise à Médiance66. Un courrier expliquant l'action a été conçu par l'OPHPM afin de le présenter aux locataires lors des visites.</li> <li>• <u>Organisation des rencontres et première prise de contact :</u> la liste des locataires à visiter a été transmise fin juillet 2019. 68 locataires avaient déjà été relogés, certains depuis longtemps. Ainsi, l'équipe a dû réadapter le projet pour procéder de la façon suivante :</li> </ul>



- la 1<sup>er</sup> rencontre a été faite, en priorité, avec les personnes relogées **depuis moins d'un an soit 34 locataires**
- dans un second temps, nous avons rencontré les locataires relogés **depuis plus d'un an** pour faire un point et **réaliser l'enquête de satisfaction**, si aucune difficulté n'était décelée

Pour prendre rendez-vous avec les locataires, les médiatrices se sont directement rendues au domicile de ces derniers (« porte à porte ») : si la personne était présente mais indisponible, un rendez-vous était donné. Lorsque la personne était absente, un avis de passage et le courrier de l'OPHPM étaient laissés dans la boîte aux lettres.

- Compte rendu des visites à domicile

- **101 personnes ciblées au départ**

- **84 personnes relogées à ce jour (transmises par le bailleur) :**

- 62 familles accompagnées (2 refus de médiation)
- 0 accompagnement renforcé
- 2 réunions réalisées
- 72 visites réalisées
- 29 entretiens réalisés
- 43 enquêtes de satisfaction réalisées
- 17 orientations effectuées dont : 13 vers Médiance66, à titre préventif, en raison d'une difficulté administrative, financière... ; 1 vers l'Assistante Sociale de secteur ; 2 vers l'OPHPM (demande de mutation, problèmes dans le logement) ; 1 vers le centre des impôts car la déclaration de revenus n'avait pas été faite en 2019.

**Toutes les familles ont été relogées en logement social OPHPM dans différents quartiers de Perpignan et villages aux alentours :**

- |   |                                   |                             |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| -Cité Diaz : 23 familles                | -Nouveau-Logis : 15 familles      | -Haut Vernet : 6 familles   |
| -Quartier Vernet Salanque : 27 familles | -Bas et Moyen Vernet : 6 familles | -Perpignan Sud : 3 familles |
| -Bompas : 3 familles                    | -Saint Estève : 1 famille         |                             |

**Conclusion:**

Le nouveau plan de rénovation urbaine, sur le quartier Diaz, touche une population affectée par la précarité et la fragilité sociale. Vu de l'extérieur, la cité Diaz donnait l'impression d'être un quartier sensible, triste et inquiétant où aucun ne souhaiterait habiter. Mais l'attachement au lieu de vie et au quartier semble faire oublier certains inconvénients et faire ressortir une sensibilité à d'autres avantages : les liens tissés avec les voisins, la solidarité, les souvenirs... Les intervenants de l'Office Hlm, conscients de ces difficultés ont mené l'opération avec la plus grande vigilance. Une petite équipe de 3 personnes (3 statuts différents) était chargée de cet accompagnement au relogement. Globalement, il semblerait qu'il y ait eu un déroulement sans heurts des opérations, pas d'opposition pour la majorité des habitants, et une satisfaction générale. Le souhait des locataires a été respecté puisque, la majorité d'entre eux a été relogée vers le quartier de son choix.

Un total de 62 familles a été accompagné par Médiance66 pour 84 familles relogées, soit un taux de 73,8%.

La neutralité de l'association et le fait « d'aller vers » a certainement facilité le déroulement de l'action. Aucune situation complexe n'a été détectée à ce jour. Plus aucune famille n'est présente dans les bâtiments de DIAZ. Le relogement est clôturé.

**- La relation partenariale durant l'action :**

La réunion partenariale organisée au mois de juillet 2019 a permis de donner un point de départ à cette action et d'obtenir un interlocuteur unique à l'OPHPM. Des remontées ont été faites tout au long de l'action. Lorsque l'action a débuté, 68 locataires étaient déjà relogés, la moitié depuis plus d'un an, voire deux ans. Pour l'autre moitié, la majorité était déjà dans le logement depuis plus de 6 mois. Ainsi, Médiance66 a dû s'adapter à cette nouvelle disposition.

**- La relation avec les locataires :**

Les locataires ont laissé entrer volontiers les médiatrices dans leur logement. L'action a été comprise par tous. Lors des entretiens, il est arrivé que certains fassent part de leurs difficultés administratives ou financières : des orientations ont parfois été réalisées vers les permanences de Médiance66 entre autre. Seulement 2 locataires ont refusé notre intervention.

**Perspective année 2020 :**

L'action se poursuit en 2020, l'OPHPM a transmis le 25 novembre 2019 la liste des 16 derniers locataires. Les premiers entretiens devront être réalisés. 40 enquêtes de satisfaction devront être effectuées. L'action NPNRU est également destinée aux locataires du CHAMPS DE MARS. Le relogement des locataires devrait débuter en 2020.

<b>Intitulé action n°11</b>	<b>Médiation auprès des familles du Quartier Nouveau-Logis pour faciliter l'appropriation de leur nouveau logement</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement
<b>Date action</b>	Année 2018 et 2019
<b>Public ciblé</b>	40 Familles du Quartier du Nouveau Logis concernées par le relogement
<b>Département et commune</b>	Quartier Nouveau logis – Perpignan – QPV
<b>Partenaires de l'action</b>	OPH PM / Contrat de ville (PMM, CGET)

<b>Contexte</b>	<p>Le quartier du Nouveau Logis/Les Pins compte plus de 1 000 habitants répartis dans 166 logements sociaux et des caravanes. Courant été 2016, un recensement des caravanes occupées par des familles sur le domaine public a été réalisé par les services de l'OPHPM. 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. L'association Médiance66 intervient depuis plusieurs années sur le quartier au travers de diverses actions (accès au droit, actions liées aux énergies et fluide...). Les médiatrices présentes sur le quartier connaissent bien les familles et leurs spécificités culturelles. 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>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>L'action portant sur le confort dans le logement et le « savoir habiter » mêle accompagnement technique et accompagnement social. 40 familles sont ciblées par l'OPHPM et orientées vers la CESF de Médiance66. Les objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Prévenir les situations d'impayés et rappeler les droits et devoirs du locataire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider les familles dans les démarches administratives liées à l'entrée dans le logement ;</li> <li>- Accompagner les familles pour le choix du mode de paiement des factures d'énergie et d'eau, loyer...</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Lutter contre la précarité énergétique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les familles pour l'ouverture des compteurs et favoriser l'usage des chèques énergie ;</li> <li>- 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 ;</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Faire le lien avec le bailleur en cas de difficultés et dysfonctionnements dans le logement.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabiliser le locataire et limiter les risques de dégradation ou d'endettement ;</li> <li>- Repérer les dysfonctionnements de ces nouveaux logements et prendre contact avec le bailleur</li> </ul> </li> </ul>
<b>Bilan 2019</b>	<p><b>a) Démarrage de l'action, en avril 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 en avril, 20 en juin 2018).</li> <li>- Réunion avec le Chargé de Clientèle de l'OPHPM. La liste des locataires a été transmise à la CESF.</li> </ul> <p><b>b) Premières rencontres avec les futurs locataires à la Maison pour Tous du Nouveau Logis</b></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, des rendez-vous ont été programmés.</p> <p>Les objectifs de cette rencontre étaient : la présentation de l'accompagnement ; l'ouverture des compteurs d'électricité ; les changements d'adresse et la demande APL en ligne ; l'aide à la constitution d'une demande aide FSL auprès de la CLAFI</p> <p><b>c) Etat des lieux fait en collaboration avec les agents de l'OPHPM</b></p> <p><b>d) Visites au domicile durant les deux premiers mois d'installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'ouverture des compteurs et vérification des contrats d'énergies</li> <li>- Présentation et explication de l'utilisation des équipements</li> <li>- Signalement à l'OPHPM des dysfonctionnements de chaque villa.</li> </ul> <p><b>e) Rendez-vous au domicile : 6 mois après leur installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil pour adopter les éco-gestes et remise d'ampoules LED</li> <li>- Suivre les réponses de la CLAFI concernant les demandes de FSL Accès</li> <li>- Faire remonter au chargé de territoire les dysfonctionnements des villas, notamment les problèmes d'humidité</li> <li>- Sur les factures, repérer les modes de paiement, proposer la mensualisation et faciliter l'usage du chèque énergie. -</li> <li>- Suivi de la demande d'APL et accompagner au paiement régulier du loyer et des charges.</li> </ul>

**f) Rendez-vous avril 2019 : 9 à 12 mois après leur installation**

- Evaluer les objectifs et la consommation
- Suivi du paiement des factures d'énergie, mise en place d'un délai de paiement pour les factures impayées
- 51% des familles étaient à jour de leur facture d'électricité
- 8 familles mensualisées pour leur contrat d'électricité
- 7 délais de paiement mis en place avec le fournisseur d'énergie.

**g) Rencontre avec 5 locataires intégrant les logements vacants**

5 locataires ont intégré les logements vacants anciennement occupé par des locataires de la rue « Manitas de Plata ». Ils ont été reçus par la médiatrice intervenant à la maison pour tous du nouveau logis pour réaliser la mise en service du compteur d'eau. Elle a fait le lien avec la CESF. L'accompagnement n'a pas fonctionné, car ces personnes n'ont pas été directement orientées par l'OPH PM et elles étaient déjà rentrées dans leur nouveau logement depuis un certain temps.

**g) Clôture et évaluation de l'action, mois de décembre 2019**

Les objectifs fixés au départ ont été atteints. Il n'y a eu aucun refus d'accompagnement et aucun abandon :

- **Prévenir les situations d'impayés et rappeler les droits et devoirs du locataire.**

Aucune dette n'a été observée pour le loyer, le montant de leur résiduel de loyer est faible. Pour l'électricité, sur 35 familles, 66% sont à jour de leurs factures et 13 familles sont mensualisées pour leur contrat d'électricité. Pour les factures d'eau, les personnes règlent lorsque que la médiatrice, intervient sur le quartier dans le cadre d'une action menée aux côtés de Véolia Eau.

- **Lutter contre la précarité énergétique.**

La CESF a donné des conseils pour adopter les éco-gestes. Pour l'utilisation du chauffage, certains ne se sont pas saisis des recommandations données. Ils souhaitent continuer à utiliser à leur guise le chauffage ou bien l'eau sans se soucier des conséquences financières, d'autres les appliquent lorsqu'ils reçoivent la facture et se rendent compte qu'il convient de changer leurs habitudes de vie. L'installation des compteurs Linky semble avoir des conséquences positives en termes de paiement. Les factures sont mieux honorées notamment car les locataires craignent davantage la coupure (désormais réalisable à distance).

- **Faire le lien avec le bailleur en cas de difficultés et dysfonctionnements dans le logement.**

Les locataires ont besoin d'être rassurés. Ils ont été satisfaits d'avoir une personne référente extérieure à l'OPHPM qui puisse faire le lien avec le bailleur. Les visites à domicile régulières ont permis également de déceler des dysfonctionnements. La CESF de Médiance66 a été un repère pour les locataires. Elle servait d'intermédiaire pour faire remonter ces problématiques (humidité / moisissures) et a permis de faire passer des messages d'un côté (bailleur) ou de l'autre (locataire) afin de faire avancer les situations. Un rappel sur les droits et devoirs des locataires était aussi précisé pour responsabiliser le locataire et limiter les risques de dégradation.

**Deux professionnelles ont été mobilisées sur l'action : une CESF et une médiatrice.**

**Principales données chiffrées** : 3 Réunions partenariales, 40 familles accompagnées, 301 RDV à domicile, 71 RDV au centre social.

Cette action a permis de réaliser :

11 demandes APL	21 constitutions du dossier FSL Accès / 4 FSL Energie	61 suivis du dossier auprès de la CLAFI et la CAF	19 informations au prêt 1 <sup>er</sup> nécessité CAF
39 mises en service électricité	39 mises en service eau	145 suivis des mises en service/paiement/facture énergie et loyer	37 informations au Chèque Energie
35 conseils sur la maîtrise de l'énergie + remise d'un kit ampoule	10 rédactions de courriers d'autorisation d'aménagements	88 relais avec l'OPHPM / remontées des dysfonctionnements	12 aides administratives liées aux impôts
11 aides administratives liées à la santé	1 constitution de dossier de surendettement	2 création espace personnel énergie	2 déclarations de sinistre à l'assurance

**Conclusion**

Médiance 66 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. 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 eux et l'OPHPM qui a contribué à faire aboutir de nombreuses situations.

<b>Intitulé action n°12</b>	<b>Médiation Préventive Energie – E.D.F</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	« 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
<b>Département et commune</b>	Perpignan et Département
<b>Partenaires de l'action</b>	E.D.F

<b>Contexte</b>	<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>Médiance 66 est missionnée pour effectuer auprès de ces clients de la médiation préventive.</p> <p><b>Notre objectif :</b> prévenir les situations d'endettement et de suspension des fournitures.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<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 : « <b>aller vers</b> » le client en difficulté et « <b>agir avec</b> » les deux parties (client /partenaire) pour rétablir la situation.</p> <p>Un fichier, mentionnant les coordonnées des clients vulnérables (« clients solidarité ») relancés pour non-paiement d'une ou plusieurs factures, 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"> <li>- « Ealise » : permet la collecte des données sur des fiches clients et facilite le suivi,</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>1 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 des nouveaux dispositifs/procédures.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>Nombre de références transmises : 7437</b> <b>Nombre de références traitées : 7340</b> <b>Nombre de références non traitées (hors critères) : 97</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nombre de RDV physiques : 1128 - Visites à domicile : 51</b> <b>Délais de paiement mis en place : 103 - Aides (FSL + autres) : 62</b></p> <p><b>Les particularités de l'année 2019</b></p> <p>Une baisse de nombre de références transmises par EDF en comparaison à l'année 2018 (-26%). Beaucoup de foyers ne renvoient pas leur chèque énergie et/ou l'attestation à transmettre aux fournisseurs : en 2019 cela représente 20% des foyers. Ces personnes ne sont donc pas répertoriées comme des « clients démunis » par EDF. De ce fait, le nombre de clients « solidarité » diminue chez EDF et, par ricochet, le nombre de références transmises par EDF aux structures de médiations sociales baisse également.</p> <p>Ce « nouveau » dispositif chèque énergie est pour certains, toujours incompris. Les tarifs sociaux étaient attribués et déduits des factures automatiquement, sans que les familles aient de documents à transmettre ou à remplir. Depuis la fin de ce dispositif, le nombre de références transmises diminue d'année en année.</p> <p>Malgré cette baisse, il y a eu 1128 RDV physiques durant les accueils de Médiance 66, en légère baisse par rapport à l'année 2018 (-13.83%). Le nombre de RDV physiques reste tout de même conséquent. Le nombre de visites à</p>

domicile a, quant à lui, pratiquement triplé (51 en 2019 et 19 en 2018). Cette augmentation est liée au fait que Médiance66 effectue des visites à domicile par le biais de différentes actions, lors desquelles des difficultés liées aux énergies sont repérées puis traitées.

**Cette action de médiation préventive reste toujours aussi importante.**

Les appels passés permettent de déceler diverses situations : oubli de paiement, litiges avec le fournisseur, difficultés financières récurrentes, résiliation du contrat non réalisée. Ils permettent 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. Ainsi, nous pouvons échanger avec bon nombre de personnes et les mobiliser pour tenter de trouver des solutions.

Les 1<sup>ers</sup> 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 l'éligibilité au chèque énergie et accompagnement pour son utilisation,
- aide à la constitution des dossiers de Fond de Solidarité Logement pour les dettes inférieures à 800€, ou autres aides financières,
- orientation vers les structures sociales quand la situation le nécessite,
- conseil sur la maîtrise des énergies et fluide,
- 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 permet une action 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.

**Expérimentation des médiations préventives pour des dettes de + 1000€.**

Depuis 2018, EDF a choisi d'expérimenter une nouvelle procédure de médiation : contacter des personnes ayant plus de 1000€ de dette afin d'évaluer la portée d'une ultime intervention sociale auprès de leurs clients.

Une Conseillère en Économie Sociale Familiale est chargée de contacter les clients et d'assurer un accompagnement individualisé. Une demi-journée par semaine a été consacrée à cette action pour réaliser les appels.

Un temps de prise de rendez-vous a également été nécessaire réparti aux grés des demandes. Lors des rendez-vous, l'objectif est de trouver une solution viable aux difficultés budgétaires des familles.

La CESF identifie les causes de l'endettement. Les ressources et les charges y sont analysées afin d'adapter au mieux les solutions à venir. L'idée, en partie, est de ré-initier des paiements, bien souvent interrompus depuis plusieurs mois. L'intérêt d'un accompagnement social est donc de minimiser les risques d'endettement et de trouver des solutions qui visent l'équilibre budgétaire. Ensuite, l'ensemble des dispositifs sont passés en revue : chèque énergie, plan d'apurement. Lorsque le budget ne le permet pas, différentes aides peuvent être sollicitées. Parfois, lorsque la situation dure depuis nombre d'années, que la personne concernée a déjà eu recours à tous ces dispositifs, et bien souvent, que sa dette ne se limite pas à une seule créance, le dossier de surendettement s'impose de lui-même.

L'étude personnalisée des difficultés familiales permet donc d'établir un plan d'action personnalisé. Lors des rendez-vous, les usagers se montrent généralement déterminés à régulariser leur situation mais peuvent éprouver des difficultés à payer simultanément dettes et factures, aux vues des sommes dues.

Pour conclure, l'existence de ces différents dispositifs participe à amoindrir le montant des arriérés. La mise en place d'un délai de paiement (lorsque l'aide sollicitée ne couvre pas l'ensemble de la dette) s'en trouve alors facilitée et largement plus réalisable pour les familles ayant de « petits budgets ».

<b>Intitulé action n° 13</b>	<b>Médiation Préventive à domicile - ENEDIS</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<b>Date action</b>	Du 02 mai 2019 au 24 septembre 2019
<b>Public ciblé</b>	Résident de quartier prioritaire de la ville de Perpignan pour lesquels une coupure d'électricité est programmée par le distributeur Enedis
<b>Département et commune</b>	Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	ENEDIS

<b>Contexte</b>	<p>Médiance 66 mène depuis près de 15 ans des actions de médiations préventives liées aux énergies auprès de familles fragiles du département. L'efficacité de ce type d'action est démontrée notamment par le nombre de personnes accompagnées chaque année. Depuis quelques années, Médiance 66 mène des actions de médiation en partenariat avec Enedis, notamment via des appels téléphoniques vers les personnes pour lesquelles une coupure d'électricité est programmée dans leur logement.</p> <p>En 2019, l'action a repris, sous une nouvelles forme : la public ciblé est celui des <b>quartiers prioritaires</b>, via une <b>médiation à domicile</b> (et non en phoning), pour accroître les chances d'établir un contact.</p>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Cette action de médiation préventive a comme objet principal la mobilisation du « client » pour tenter de trouver une ultime solution avant la limitation de puissance ou la suspension de l'alimentation électrique dans son logement.</p> <p><b>Moyens mis en œuvre :</b> Deux médiatrices sont positionnées sur cette mission. Elles disposent d'une ligne téléphonique sur laquelle elles sont joignables directement. Un véhicule est également mis à disposition pour les déplacements à domicile. Elles sont équipées d'un badge d'identification avec le logo de l'association Médiance 66 ainsi que leur prénom. Un fichier Excel dédié à l'action est envoyé par ENEDIS avec les références à traiter et retourné chaque semaine complétée par les médiatrices.</p> <p><b>Déroulement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La société Enedis envoi un fichier hebdomadaire mentionnant les coordonnées de 15 personnes dont la coupure d'électricité (ou réduction de puissance) est programmée, dans les 7 jours à venir, à la demande du fournisseur (tout fournisseur confondu). Aucun élément sur le montant de la dette et le fournisseur d'électricité n'est mentionné.</li> </ul> <p>Toutes ces personnes résident dans les quartiers prioritaires de la ville de Perpignan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 fois par mois, ce sont les coordonnées de 15 personnes résidant sur le quartier du nouveau logis/les pins qui sont transmises (dans ce quartier, interventions difficiles voire impossibles des techniciens/ montant des dettes généralement élevés).</li> </ul> <p>Avant d'intervenir, les médiatrices vérifient si les personnes ciblées ont déjà été reçues par un médiateur de Médiance66. Si c'est le cas, un point est fait sur la situation ou les démarches déjà entreprises.</p> <p>Une géolocalisation des adresses est effectuée via un service de cartographie en ligne afin de sectoriser les lieux d'habitation des personnes ciblées.</p> <p>L'équipe se rend ensuite directement au domicile, dans l'objectif d'entrer en contact avec la personne concernée, de la prévenir de la coupure d'électricité imminente. La médiatrice propose alors de chercher, ensemble, une ultime solution. Si la personne adhère et selon la situation, des démarches peuvent être entreprises sur place sinon, elle sera orientée vers une permanence quotidienne de Médiance66.</p> <p>Lorsqu'aucun contact n'a pu être établi au domicile, les médiatrices laissent un avis de passage avec une plaquette de l'association, puis tentent de contacter la personne par téléphone.</p> <p>Il faut noter que, les médiatrices ont la possibilité de récupérer un chèque du montant total de la dette, contre la</p>

remise d'un « reçu ». Celui-ci est directement déposé en main propre, à ENEDIS, le jour même, pour l'annulation de la coupure.

**La fréquence des interventions :**

Les interventions des médiatrices doivent être effectuées rapidement car la demande de coupure d'électricité par le fournisseur est imminente. 1 journée par semaine est dédiée aux médiations à domicile.

**La recherche de solutions :**

Lorsque les personnes sont en capacité d'effectuer un paiement immédiat, le fournisseur d'électricité est contacté pour faire un point sur la situation. Généralement, un règlement de 50% de la dette est demandé afin d'annuler la procédure de coupure. Après s'être acquitté de la somme, un plan d'apurement peut être accordé pour le solde ou selon la situation une demande d'aide financière peut être sollicitée (via un rendez-vous avec l'assistante sociale de secteur ou directement à Médiance66).

Le montant des dettes est très variable. Les médiatrices ont constaté des montants allant de 100€ à 16.000€. Il est évidemment plus facile de négocier un arrangement pour les factures peu élevées, car le paiement des 50% est plus accessible (bien qu'il demande la plupart du temps en effort considérable pour des familles à petits revenus).

À contrario, pour les personnes dans l'incapacité de payer immédiatement, une orientation est faite vers l'association Médiance66, afin de mieux comprendre la situation et d'essayer de trouver une solution adaptée. Généralement les personnes qui se présentent à l'association cumulent d'autres problématiques sociales et financières.

Certains habitants refusent le dialogue et/ou ont des propos désobligeants à l'égard des médiatrices. Dans ce cas, elles ont su garder leur sang-froid et tentent tout de même d'effectuer la médiation. Si la situation reste figée, elles n'insistent pas.

Bon nombre de médiation n'ont pas abouti car les personnes restaient injoignables malgré toutes les tentatives pour entrer en contact (domicile, appel, relance). Parfois, l'adresse ne correspondait pas au nom de la personne concernée (certains déménagent sans résilier leur contrat).

**Bilan 2019**

REFERENCES TRANSMISES	275	
PERSONNE N'AYANT PAS REPONDU AUX SOLICITATIONS	130	48%
REFUS DE MEDIATION	7	2%
LOGEMENT CONDAMNE	14	5%
SUCESSEUR DANS LE LOGEMENT	40	15%
<b>NOMBRE DE MEDIATIONS NON ABOUTIES</b>	<b>191</b>	<b>70%</b>
ORIENTATION MEDIANCE 66	47	17%
PREUVE PAIEMENT	7	2%
APPEL FOURNISSEUR POUR SOLUTION	20	7%
RDV AVEC UN TRAVAILLEUR SOCIAL	10	4%
<b>MEDIATIONS ABOUTIES</b>	<b>84</b>	<b>30%</b>

<b>Intitulé action n°14</b>	<b>Réunions d'Informations Collectives sur la Maîtrise des Énergies et des Fluides (R.I.C M.D.E)</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Tout habitant du département (adulte et enfant)
<b>Département et commune</b>	Perpignan et Département
<b>Partenaires de l'action</b>	Engie – EDF – CAF des PO – Veolia Eau – Contrat de ville Perpignan –Maisons et Régies de quartier de Perpignan, PIJ Bompas, autres partenaires 2019

<b>Contexte</b>	<p>La précarité énergétique est une réalité grandissante. De fait, il est important d'accompagner la population vers une meilleure maîtrise et compréhension de sa consommation.</p> <p>Face à ce constat, Médiancé 66 anime des ateliers collectifs à destination des publics qu'elle rencontre.</p> <p><b>Notre objectif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider les ménages participants à diminuer leurs factures d'énergies et d'eau en apportant des solutions concrètes pour agir et inciter chacun à adopter des comportements responsables,</li> <li>- Conseiller dans le choix des équipements,</li> <li>- Proposer des animations pratiques, ludiques et pédagogiques afin de favoriser les échanges,</li> <li>- Rompre l'isolement de certaines personnes.</li> </ul>
<b>Descriptif de l'action</b>	<p>Les réunions sont animées par une Conseillère en Economie Sociale Familiale au sein de structures sociales partenaires.</p> <p>Ainsi, sur une <b>durée de 2 h</b>, les thèmes suivants sont abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Décryptage d'une facture : comment la lire, quelles sont les informations importantes....</i></li> <li>- <i>Conseils et astuces pour réduire les consommations d'électricité, gaz et eau,</i></li> <li>- <i>Conseils pour l'utilisation des appareils électro-ménagers</i></li> <li>- <i>Consignes de sécurité (monoxyde de carbone, branchement dangereux...),</i></li> <li>- <i>Explication du chèque énergie et des autres dispositifs d'aides</i></li> <li>- <i>Fonctionnalités des compteurs communicants et conséquences sur la facturation</i></li> <li>- <i>Utilité des comptes en lignes et applications liés aux fournisseurs d'énergie</i></li> </ul> <p>Lors des ateliers, chaque point de consommation (chauffage, cuisson, production d'eau...) est détaillé avec le déploiement de conseils et astuces appropriés. Afin de créer de la dynamique, la médiatrice utilise aussi des jeux créés par Médiancé 66 ou mis à disposition par les partenaires EDF et GRDF. Ceci diversifie les actions et améliore l'adaptabilité au public. L'objectif étant toujours que chacun puisse s'exprimer sur ses propres astuces ou difficultés. En fin de séance, une collation est proposée et donne lieu à une distribution de « goodies » aux participants (thermomètres, ampoules, documentation... fournis pas nos partenaires).</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>9 Réunions d'informations collectives animées : 76 participants sensibilisés</b></p> <p>La réussite de l'action dépend d'un travail de démarchage auprès des partenaires locaux mais s'appuie aussi sur la nécessité d'intervenir auprès de groupes déjà constitués. Ainsi sur 9 réunions, ont eu lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 interventions dans les maisons de quartier de la Ville de Perpignan:</b> Maison pour Tous du Bas Vernet, Maison de la Diagonale du Vernet et Maison Saint-Martin/ Mailloles/ Saint-Assisclé : <b>35 personnes.</b></li> </ul> <p>Ces 3 interventions ont permis de travailler conjointement avec les référentes familles assignées sur ces différents secteurs.</p> <p>Pour <i>les maisons de quartier Saint-Assisclé/Mailloles/Saint-Martin</i>, c'est un « Goûter/Jeux » parents-enfants qui a été déployé avec deux temps d'activités (dessins animés et quizz + jeu Exploraterre). Ce jour-là, 6 mères de familles se sont déplacées avec 12 enfants au total.</p> <p><b>La Maison pour Tous du Bas Vernet :</b> le groupe mobilisé était constitué de personnes participant à un atelier de pratique de la langue. Seules 3 personnes se sont déplacées le jour de l'intervention. Ceci en raison d'un problème de communication avec les habitants. L'animation fut tout de même très riche en échanges.</p> <p><b>La maison de la diagonale du Vernet :</b> le groupe était constitué de 14 habitantes du quartier côtoyant la permanence de Médiancé 66. Toutes avaient été mobilisées par l'une des deux médiatrices (Aïcha) de l'association</p>



en charge de la permanence tenue sur le secteur.

- **1 séance dans le cadre de l'action « Mieux Vivre dans son logement »** regroupant **4 locataires** de l'OPH Perpignan Méditerranée. Plébiscité par l'OPH PM, l'action « Mieux Vivre dans son logement » consistait à accompagner les locataires volontaires du quartier « Saint Assisclé » afin de leur apporter des astuces visant à réduire leurs dépenses énergétiques. 3 visites à domicile ont été réalisées pour chaque locataire. Et, pour conclure cette action, Médiance 66 a proposé une action collective en vue de réviser les points abordés auprès de chacun et de favoriser les liens de voisinage. Ainsi, sur 10 locataires suivis, 4 se sont mobilisés le jour de l'intervention. L'ambiance lors de la réunion était fort conviviale. La relation de confiance créée au fur et à mesure des rendez-vous à domicile a certainement participé à ce constat.
- **1 auprès des bénéficiaires du RSA du GRETA- lieu d'intervention : Collège Rivesaltes : 4 personnes** en situation d'insertion. Médiance 66 s'est rendu au collège de Rivesaltes pour effectuer une information collective pour les bénéficiaires du RSA suivis par le GRETA. C'est dans une ambiance très conviviale et participative que s'est déroulée cette réunion.
- **2 au sein du chantier d'insertion « L'Atelier de Pierre »** soit **12 salariés**. L'atelier de Pierre constitue un partenaire « fidèle » de cette action. Deux séances ont été organisées cette année. Les groupes se sont montrés moins participatifs que les années précédentes, toute mesure gardée. La médiatrice travaille donc plus particulièrement durant ces interventions sur la communication avec les bénéficiaires. Il s'agit là de trouver le moyen d'éveiller la curiosité mais aussi de faire participer chaque personne présente.
- **1 auprès des bénéficiaires de l'épicerie solidaire « ACACIA »** de Elne, **13 personnes**. Depuis janvier 2019, Médiance 66 intervient au sein de l'épicerie sociale d'Elne. Grâce à cette collaboration, une information sur les économies d'énergies a pu être mise en place. 13 bénéficiaires se sont présentées ce jour-là, partant et revenant, au grès de leur passage à l'épicerie. La typologie du public était très diversifiée : tout âge, propriétaires et locataires (HLM ou non). Les participants se sont montrés très intéressés, posant une multitude de questions. Cette dynamique « explosive » n'a pas permis d'aboutir à tous les sujets en 2h30 d'intervention, aux vues des attentes du public. Une autre séance devrait être donc être reprogrammée en 2020, et ce, à la demande du public.
- **1 auprès du public** en situation de handicap de « l'Association des Paralysés de France » qui a permis de sensibiliser **8 personnes**. Le groupe était composé d'usagers suivis par le SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) et leurs référents. Malgré la timidité, les difficultés de santé ou d'expression, ce groupe s'est montré très agréable et accueillant.

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'augmentation des tarifs de l'électricité et du gaz. La part de budget familial alloué à l'énergie étant toujours plus importante.


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 retombées 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.



<b>Intitulé action n° 15</b>	<b>Accompagnement des familles quartier Nouveau Logis / Les Pins</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<b>Date action</b>	Année 2019
<b>Public ciblé</b>	Familles des quartiers « Nouveau Logis », « Les pins »
<b>Département et commune</b>	Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	Véolia Eau

<b>Contexte</b>	<p>Depuis presque 10 ans, l'entreprise Véolia Eau et Médiance 66 mènent une action de prévention en lien avec les consommations en eau, sur le quartier Nouveau Logis/Les Pins. Cette zone d'habitat est en grande partie constituée d'une population gitane. 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>Depuis la loi Brottes de 2013 (coupure et lentillage interdits), de nombreuses familles ne réglent plus leurs factures et ne s'en souciaient pas. L'action de Médiation permet, entre autre, un rappel des obligations et des conséquences possibles au non-paiement des factures.</p> <p>Au cours de l'année 2019, en accord avec Véolia, de nouvelles familles résidant sur le secteur Diagonale du Vernet ont intégré le dispositif.</p> <p><b>Notre objectif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lutter contre la précarité énergétique,</li> <li>➤ Normaliser les situations des familles (établissement et suivi d'échéanciers de paiement, paiement des consommations en cours...),</li> <li>➤ Prévenir l'augmentation des situations d'impayé et de fraude d'eau,</li> <li>➤ Diminuer les risques d'agressions (sécuriser les interventions techniques).</li> </ul>
<b>Descriptif de l'action</b>	<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 habitants (élément indispensable), et un intervenant de Récosud (société de recouvrement) passent au domicile des familles 2 fois mois. Les dates de passage sont quasiment toujours les mêmes (vers le 7 et le 11 du mois). Les familles les ont bien repérées.</p> <p>Un correspondant Véolia de l'agence de Perpignan est mis à disposition pour cette action.</p>
<b>Bilan 2019</b>	<p style="text-align: center;"><b>En 2019 : 186 familles accompagnées par Médiance 66 (193 en 2018, 152 en 2017).</b></p> <p>La légère diminution du nombre de famille suivies pourrait s'expliquer par le fait certaines ont déménagé sans donner de nouvelle, d'autres sont décédées.</p> <p>☞ <b>Détail des situations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 61 familles sont à jour de paiement, 115 familles font des paiements mensuels réguliers, 10 familles en impayé sont réticentes</li> <li>✓ 2 cas de fuites importantes ont été détectés (fuites souterraines). Les situations sont toujours en cours de traitement. 3 interventions des techniciens Véolia ont pu avoir lieu en la présence de la médiatrice qui a facilité l'accès au logement pour la relève ou le changement du compteur.</li> </ul> <p>☞ <b>Constat</b></p> <p>Il est difficile d'autonomiser les familles : le paiement des factures n'est pas, pour beaucoup, une priorité. Certaines ont évolué dans leur fonctionnement en réglant par carte bleue par exemple. Concernant les prélèvements bancaires, peu de changement, la peur d'un prélèvement important reste toujours un frein (2 familles sur 186 sont mensualisées).</p> <p>Cette action fonctionne très bien mais, si un jour elle s'arrête, il est quasiment certain que les paiements cesseront malgré la bonne volonté de la médiatrice qui, depuis des années, tente de responsabiliser les familles.</p>

Intitulé action n°16	Les sentinelles de l'eau	
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide	
<b>Date action</b>	Année 2019	
<b>Public ciblé</b>	Écoles primaire Vertefeuille et Pont Neuf	
<b>Département et commune</b>	Perpignan	
<b>Partenaires de l'action</b>	Veolia eau – Ville de Perpignan - PEL	

<b>Contexte</b>	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.
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>Objectifs:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Informer</b> 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.</li> <li><b>2. Échanger, accompagner et sensibiliser</b> les élèves sur la consommation d'eau à l'école et au domicile et sur les impacts du gaspillage de cette ressource précieuse.</li> <li><b>3. Communiquer</b> plus largement à l'extérieur des sites, pour que le public visé soit acteur et relais.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Nombre d'animateurs :</b> de 2 à 4 intervenantes</li> <li>▪ <b>Durée des interventions :</b> 1h par intervention et par groupe</li> <li>▪ 4 classes pour l'école Pont-Neuf : - Classe A : 16 élèves de CE2 - Classe B : 21 élèves de CM1 - Classe C : 25 élèves de CM2 - Classe D : 19 élèves CM1/CM2</li> <li>• 2 classes pour l'école Vertefeuille : - Classe A : 21 élèves CM1/CM2 - Classe B : 25 élèves de CM1</li> </ul> <p><b>Animation :</b></p> <p>L'action s'est concrétisée <u>sur trois interventions</u> pour chaque classe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Une séance de présentation du cycle de l'eau, de la répartition des ressources en eau dans le monde suivie d'un puzzle de reconstitution du « cycle » pour évaluer les connaissances acquises par les élèves.</li> <li>→ Une séance de deux ateliers distincts :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un atelier « <i>A la découverte du goût des eaux</i> » : distinguer l'eau minérale, de source et du robinet.</li> <li>2. 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.</li> </ol> </li> <li>→ La Visite de la station d'épuration de l'eau de Perpignan (accompagné par un agent de l'entreprise Véolia) pour compléter les connaissances acquises pendant les deux interventions en classe.</li> </ul>
<b>Bilan 2019</b>	<p>Pour l'ensemble des classes, le thème abordé a suscité beaucoup d'intérêt. L'ambiance était dynamique et collaborative. De nombreuses questions ont été posées lors des interventions et les supports utilisés semblaient correspondre au niveau de compréhension des enfants. Les élèves ont été très enthousiastes et motivés à l'idée de relever un défi. Ils semblaient impliqués par l'action, et ont certainement pu, sensibiliser à leur tour, leur propre entourage. L'action a notamment été investie par certains professeurs dans l'idée d'approfondir le thème abordé et d'agrémenter les séances. Ainsi des tests complémentaires ont été réalisés en classe en dehors des interventions de Médiance 66. La visite de la station d'épuration fut l'aboutissement de l'action. Chaque enfant ayant pu visualiser de ses propres yeux tout ce qui avait été appris en classe durant les deux séances précédentes. Au retour de la visite, une brève évaluation orale a été réalisée en classe par les deux médiatrices. L'objectif était de mesurer le niveau de satisfaction des enfants. De très belles appréciations ont été exprimées, ce qui est très encourageant. Ainsi, afin de récompenser l'investissement de chacun, un diplôme « les sentinelles de l'eau » a été remis nominativement à chaque élève.</p>

<b>Intitulé action n°17</b>	<b>ISIGAZ</b>
<b>Pôle / Thématique</b>	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<b>Date action</b>	Année 2018 et 2019
<b>Public ciblé</b>	Locataires des résidences de Perpignan en Quartier Prioritaires Politique de la Ville
<b>Département et commune</b>	Perpignan
<b>Partenaires de l'action</b>	GRDF, O.P.H Perpignan Méditerranée, 3 Moulins Habitat

<b>Contexte</b>	<p>Suite à la fin de l'action CIVIGAZ menée par Médiance 66 en 2016, GRDF a proposé le déploiement de l'action Izigaz sur notre territoire. Médiance 66 a déjà mené cette action de 2007 à 2012.</p> <p>ISIGAZ (Information Sécurité Intérieure GAZ) est une action d'information à domicile sur la sécurité des appareils de chauffage et de cuisson et de sensibilisation aux économies d'énergie. Menée auprès des locataires du parc social des quartiers prioritaires, elle est proposée aux bailleurs sociaux. 3Moulins habitat et l'OPHPM ont répondu favorablement.</p> <p>L'action ISIGAZ a pour but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser aux bons usages du gaz naturel et aux règles de sécurité liées à son utilisation.</li> <li>- Informer les locataires sur les dangers liés aux mauvais raccordements.</li> <li>- Connaître les bons gestes à effectuer en cas de fuite de gaz.</li> <li>- Renseigner sur les risques du monoxyde de carbone et maintenir en bon état le système de ventilation de l'habitation.</li> <li>- Remplacer gratuitement, si nécessaire, le flexible de raccordement de l'appareil de cuisson par un flexible sans date limite d'utilisation.</li> <li>- Expliquer les différentes responsabilités de chacun (locataire/ bailleur/GRDF).</li> <li>- Informer sur les gestes à adopter au quotidien afin de faire des économies d'énergie.</li> </ul>																												
<b>Descriptif de l'action</b>	<p><b>Avant le démarrage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Immersion et formation des médiatrices par GRDF (déroulement d'une médiation, kit sur la Sécurité Intérieure Gaz, le changement du flexible, les possibles situations qu'elles pourraient rencontrer)</li> <li>- Note de service affichée par les bailleurs sociaux dans les immeubles afin de prévenir du passage des médiatrices</li> <li>- Courrier d'information déposé par les médiatrices dans les boîtes aux lettres de chaque locataire.</li> </ul> <p><b>Déroulement des visites chez les locataires : durée de la visite à domicile : environ 30 min</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Deux médiatrices sont positionnées sur cette mission. Elles disposent d'une ligne téléphonique sur laquelle elles sont joignables directement pour la gestion des rendez-vous. Un véhicule est également mis à disposition pour les déplacements. Elles portent des badges nominatifs afin d'être mieux identifiées et pour rassurer les locataires. Elles sont équipées des outils nécessaires au changement du flexible et de kits et fiches essentiels pour effectuer la médiation.</li> <li>→ Elles effectuent le plus souvent du porte à porte (parfois des rendez-vous suite aux appels des locataires).</li> </ul> <p>En cas d'absence, des avis de passage sont laissés afin qu'ils puissent appeler prendre rendez-vous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Médiation à l'aide d'un kit sur la sécurité par rapport au gaz.</li> </ul> <p>Ce kit est composé de 4 documents : les bons réflexes si ça sent le gaz ; mon installation en toute sécurité ; le monoxyde de carbone ; les gestes simples pour réduire les factures d'énergie</p> <p>À la fin de la médiation, l'habitant est « interrogé » afin de savoir s'il a bien assimilé toutes les informations.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Un examen du flexible de l'appareil de cuisson est systématiquement effectué afin de vérifier s'il est conforme. Si la date de validité est dépassée, le flexible est remplacé gratuitement par mesure de sécurité.</li> </ul> <p>Lors des échanges, si une famille évoque des difficultés administratives, financières... une orientation est faite sur les permanences de Médiance 66 afin de l'aider à trouver des solutions.</p>																												
<b>Bilan 2019</b>	<p><b>Bilan chiffré des médiations effectuées :</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nb total de logements visés</th> <th>Nb de médiations réalisées</th> <th>Nb de flexibles changés</th> <th>Nb de refus</th> <th>Taux d'entrée</th> <th>Taux de changement Flexible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>3 MOULINS HABITAT</b></td> <td>290</td> <td>261</td> <td>57</td> <td>0</td> <td>90%</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td><b>OPH PM</b></td> <td>3217</td> <td>2735</td> <td>442</td> <td>11</td> <td>85%</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td><b>GLOBAL</b></td> <td>3507</td> <td>2996</td> <td>496</td> <td>11</td> <td>85%</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>		Nb total de logements visés	Nb de médiations réalisées	Nb de flexibles changés	Nb de refus	Taux d'entrée	Taux de changement Flexible	<b>3 MOULINS HABITAT</b>	290	261	57	0	90%	21%	<b>OPH PM</b>	3217	2735	442	11	85%	16%	<b>GLOBAL</b>	3507	2996	496	11	85%	17%
	Nb total de logements visés	Nb de médiations réalisées	Nb de flexibles changés	Nb de refus	Taux d'entrée	Taux de changement Flexible																							
<b>3 MOULINS HABITAT</b>	290	261	57	0	90%	21%																							
<b>OPH PM</b>	3217	2735	442	11	85%	16%																							
<b>GLOBAL</b>	3507	2996	496	11	85%	17%																							

L'action ISIGAZ est une action de **sensibilisation bénéfique et importante**.

Le passage des médiatrices a permis de repérer que, **bon nombre des locataires ne maîtrisaient pas leurs responsabilités vis à vis du gaz** (existence d'une date de péremption du flexible, règles concernant les bouteilles de gaz...) ainsi que les gestes à effectuer en cas de fuite. Cette intervention a donc été vraiment nécessaire.

**Le démarchage à domicile intempestif évoqué par locataires** de quasiment tous les parcs a complexifié les interventions. Ceux-ci sont devenus méfiants et, les médiatrices ont dû redoubler d'efforts pour les convaincre d'ouvrir la porte. Leur objectif : sensibiliser le maximum de personnes.

La majorité des résidences, notamment les plus petites, ont été clôturées rapidement, parfois dès le premier passage, car les locataires étaient réceptifs. D'autres ont demandé davantage de temps, étant donné l'absence répétée des locataires. À force de patience, de persévérance et d'adaptation, l'équipe des médiatrices a pu effectuer un maximum de médiations (5 à 6 passages par logement). **Le taux d'entrée généralement supérieur à 80%** et le faible taux de refus démontrent leur efficacité.

L'intervention chez les locataires a également permis de **repérer** et, à terme, de **réparer des fuites de gaz, des robinets de gaz naturel non conformes**. L'entreprise CGMI a été contactée à plusieurs reprises par les médiatrices, en présence des locataires, pour prendre rendez-vous (fuite d'eau à la chaudière...).

Lors de la médiation, **un climat de confiance s'est installé** et, certains locataires en difficulté sociale et/ou financière ont pu être **orientés vers Médiance 66 ou vers les services sociaux**. Les permanences de l'association dans les quartiers ont été présentées.

**La collaboration avec les agents de l'OPH Perpignan Méditerranée a facilité le travail** de terrain et le bon déroulement de l'action. Les gardiens de chaque secteur ont généralement coopéré tant pour la mise à jour des listes des logements vacants, tant sur le terrain pour informer les locataires ou intervenir en cas de difficulté. Les problématiques techniques repérées dans les logements ont été signalées à la directrice de la Gestion Locative et du Patrimoine de l'OPH PM, qui a fait rapidement le nécessaire pour intervenir chez les locataires.

Le **matériel et la documentation fournis par GRDF sont des outils efficaces**. Ils sont bien adaptés aux locataires ayant des difficultés de compréhension (handicap, âgés, non maîtrise de la langue.). Ces supports et la présence des intervenantes bilingues ont facilité les médiations et la compréhension du message.

Pour les médiatrices, **cette action a été humainement enrichissante**. Elle leur a permis de se confronter à la diversité des quartiers et des populations rencontrées, de se rendre compte que la population Perpignanaise est cosmopolite. Elles ont su parfaitement s'adapter à ces publics, aux lieux, pour mener à bien cette action. Cependant, elles soulèvent certaines difficultés : le poids des sacs à dos contenant, entre autre, tout le matériel pour le changement de flexible surtout lorsqu'il faut monter et descendre les escaliers plusieurs fois par jour ; l'agressivité de certains locataires certainement accentuée par le fait que l'équipe est féminine ; des conditions de travail parfois difficile au regard de l'état de certain logement.

