

Surendettement
et
Education
budgétaire

Lutte
contre le
non
recours
aux droits

Lutte contre la
précarité
énergétique et
hydrique

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



20
20

RAPPORT D'ACTIVITÉ



MÉDIANCE 66

1 bis rue d'Iéna-66000 Perpignan-04.68.86.44.17
www.mediance66.com

- SOMMAIRE -

Le mot du Président	Page 3
Fiche d'identité 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 2020	Page 10
Focus sur la crise sanitaire	Page 11
Les missions et actions 2020	Page 15
Chiffres clés 2020	Page 17
Les perspectives	Page 20
Fiches synthétiques des principales actions menées en 2020	
• Points services aux particuliers (PSP)	Page 21
- PSP Iéna	Page 22
- PSP de Vernet Salanque	Page 25
• Permanences dans les quartiers prioritaires de la Ville de Perpignan	Page 28
• Point Conseil Budget (PCB)	Page 31
• Permanences dans les quartiers prioritaires Ville d'Elne	Page 33
• Permanences épicerie solidaire	Page 35
• Permanences résidences sociales ADOMA	Page 37
• Accompagnements « DALO »	Page 39
• Permanences La Poste	Page 40
• L'inclusion bancaire par le numérique – La Banque Postale	Page 42
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement des nouveaux locataires	Page 44
• Médiation sociale – Suivi famille OPH 66- accompagnement des locataires en impayés	Page 45
• Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz	Page 46
• Médiation préventive énergie – EDF	Page 48
• Médiation préventive VEOLIA	Page 50
• Réunions d'informations collectives sur la maîtrise des énergies et des fluides	Page 52
• Accompagnement des familles cité Nouveau Logis / Les Pins	Page 53
• Accompagnement et information logements BBC	Page 54
• CIVIGAZ	Page 56





- Le Mot Du Président -

La crise sanitaire que traverse le pays s'est caractérisée par l'inconnu et l'incertitude, chacun essayant de trouver la voie la moins mauvaise afin de concilier des intérêts souvent contradictoires. Cependant, la médiation sociale, reste la clef de voûte de l'ensemble des politiques de solidarité indispensables pour assurer la cohésion sociale, plus particulièrement auprès des personnes vulnérables.

Car très rapidement la situation sociale a pris des allures de catastrophe pour un certain nombre de personnes. Plus de cantine pour les enfants, plus de distribution alimentaire les premiers jours, plus de transport en commun, plus de petits boulots venant compléter les fins de mois, plus de travail parfois, exigüité des logements, faire l'école à la maison, pas d'internet et parfois pas d'ordinateur, plus de visites aux personnes hospitalisées ou en établissement....

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, les litiges liés au logement et le surendettement.

Médiance66 a durant cette crise sanitaire continué ses missions auprès des publics fragiles, en relation avec l'ensemble des acteurs de la politique de la ville. N'oublions pas qu'une crise sanitaire ne fait que renforcer les inégalités déjà à l'œuvre dans nos sociétés : si tout le monde peut être frappé, certaines catégories de la population sont plus exposées.

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

FRANCK GEIN


Médiance 66
créateur de lien social

Association loi 1901


15 ANS D'EXISTENCE
16 ADMINISTRATEURS
12 SALARIÉS - 2 JEUNES VOLONTAIRES


UN PEU D'HISTOIRE

2020:

Point Relais CAF

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

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-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
- POINT RELAIS CAF.



-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 quotidien sur RDV

PSP Vernet-Salanque

Maison de la diagonale du Vernet, rue Arcangelo Corelli, Perpignan.
Accueil sur RDV tous les matins, 9h00 – 12h et le lundi après-midi



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 lundi et le jeudi de 14h à 17h

Bas-Vernet : le mercredi de 9h à 12h

Côté Sud

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

Saint-Martin : le lundi de 9h à 12h et 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

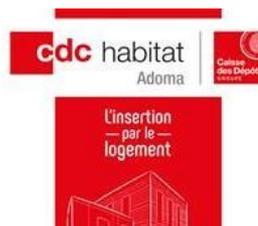
Ville d'Elne

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

Epicierie solidaire : le jeudi de 13h à 16h



-Nos Principaux Partenaires-



Médiance 66 est membre des réseaux :



-Le conseil d'administration et le bureau-

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 : Christelle MARTINEZ	
EDF : Pascal VIDAL	(suppléante : Sophie HUGUET)
ENEDIS : François LEROUTIER	
ENGIE : Patricia PEREZ-GOUGES	(suppléant : Eric CHAZOTTES)
FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION : Laurence DRAKE	
FACE PAYS CATALAN : François LEROUTIER	(suppléante : Margina LEROI)
GRDF : Claude BOMPARD	(suppléante : Corinne DRANES)
LA POSTE : Stéphane VISSEQ	
MÉDIANCE 13 : Jean-Michel SACCAZES	(suppléant : Daniel LINON)
OPH PM : Marie-Cécile PONS	
VÉOLIA EAU : Jean-François LLUCH	(suppléante : Amandine PERRIN)
VILLE DE PERPIGNAN : Sandrine SUCH	(suppléante : Marie-Thérèse COSTA-FESENBECK)

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

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

-L' équipe-

13 salariés dynamiques et impliqués

- ❖ 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,
- ❖ 3 Conseillères en Economie Sociale Familiale,
- ❖ 7 médiatrices sociales (3 CDI et 4 CDD dont 3 contrats Adulte Relais)

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

Une équipe soudée et bienveillante en toutes circonstances

La crise sanitaire qui a fortement marquée l'année 2020 a engendré de nombreux changements et de nouvelles organisations, parfois de dernière minute. Chacun a su s'adapter, se rendre disponible et se soutenir dans les moments difficiles.

Pour cette équipe soudée, un manque s'est fait ressentir du fait que les rencontres en présentiel ait été beaucoup moins fréquentes. Les réunions d'équipe et échanges en visio-conférence sont perçus, pour la plupart de ses membres comme peu propices au dialogue et aux interactions. Les absences de partages sur des temps informels, d'habitude si appréciés comme les repas du midi ou le traditionnel repas de Noël, ont souvent été évoquées.

Des professionnelles compétentes

De multiples temps de partage avec les partenaires conventionnés et de terrain sont initiés pour améliorer la prise en charge et l'accompagnement des publics reçus.

Permettre des formations régulières à l'équipe pour acquérir, maintenir et actualiser le niveau de connaissances sur les dispositifs et législations dans différents domaines renforce à la fois les compétences des médiateurs, la reconnaissance et la visibilité de l'association et enfin apportent une plus-value aux usagers.

Comme chaque année, des formations ont été animées par les partenaires. Toutefois, 2020 n'aura pas permis de maintenir toutes les réunions.

CARSAT : information sur la demande de retraite et pension de réversion

ENGIE Gaz Tarif Réglementé : modalités de fin des tarifs réglementés de gaz naturel pour les particuliers

DDCS 66 : formation sur le DALO

Les adultes relais participent aux différentes rencontres et formations prévues dans le cadre de leur contrat.

Des formations spécifiques à de nouvelles actions ont également lieu. Cette année une médiatrice a participé à la formation « Le médiateur social dans des fonctions d'aidant numérique » sur 3 jours à Montpellier organisée par la DRJSCS-Occitanie.

Une mission d'insertion

Favoriser des formations diplômantes pour les salariés en contrats aidé selon leur projet professionnel est l'un des objectifs de l'association (formation en médiation sociale, VAE...)

Moments



Départ de Nadia- Nov 20



de



40 ans de Sabrina

Partages



Repas d'équipe et départ de Clara- Juillet 20



otbridge. There is

-Les Faits Marquants-

Bien évidemment, l'évènement marquant de cette année 2020 est la crise sanitaire due à la maladie de la COVID 19. A ce sujet, nous consacrons quelques pages après celle-ci.

❖ **Mouvements au sein du Conseil d'Administration suite aux élections municipales de 2020**

- Nomination de Mme Sandrine Such et de Mme Marie-Thérèse Costa-Fesenbeck représentant la ville de Perpignan
- Nomination de Mme Christelle Martinez représentant le CCAS de Perpignan

❖ **Mouvements au sein de l'équipe**

- En mars 2020, **départ de** Lucie LEPLANT, en CDD d'1 an.
Arrivée de Virginie Cahenzli, en CDD d'1 an.
- En septembre 2020, **départ de** Clara TIREZGUI, en CDD d'1 an.
Arrivée de Stéphanie Puig, en CDD d'un 1 an.
- En octobre 2020, **départ de** Nadia ZOUALA, en CDI, qui a souhaité se consacrer à des projets personnels après 6 années au sein de la structure.
Arrivée de Samira Nadji, en contrat adulte relais.
- En décembre 2020, **arrivée** d'Adila Mechai en tant que médiatrice numérique (nouveau contrat adulte relais) dont le contrat ne s'est pas poursuivi au-delà de la période d'essai. Fanny De Bonnault, a pris le relais et intégré l'équipe le 4 janvier 2021.

❖ **Nouveaux partenariats et actions**

- Labellisation « Point Relais CAF » le 15 décembre 2020. L'obtention de ce label est une reconnaissance du travail fourni par l'association. Elle permet une meilleure visibilité et un renforcement des services rendus quotidiennement aux usagers.
- Création d'un poste de médiatrice numérique dans l'objectif de permettre de développer les actions auprès des habitants en situation illettrisme.
- Consolidation du partenariat fragile avec le CD66 :
 - Présentation des missions de l'association à l'équipe de travailleurs sociaux de la Maison Sociale de Proximité d'Argelès sur mer
 - Réunion en visioconférence le 18 décembre avec l'équipe des coordonnatrices des MSP du département.

❖ **Participation à des évènements, rencontres, manifestations,...**

- 1^{er} comité régional de pilotage des Points Conseil Budget d'Occitanie le 4 mars à Montpellier organisé par la DRJCS Occitanie,
- Réunion partenariale « 30 ans de lutte contre le surendettement » organisée par la BDF de Perpignan, occasion lors de laquelle nous avons pu présenter notre PCB aux partenaires locaux,
- Comité de pilotage EDF organisé en visioconférence cette année.



FOCUS SUR LA CRISE SANITAIRE

Le contexte de la crise sanitaire liée au covid-19 a ébranlé le pays entier et eu par conséquent des retombées indéniables sur l'organisation du travail au sein de l'association Médiance 66.

Toutefois, ce bouleversement a été l'occasion de revoir les conditions d'accueil et d'initier au changement.

Le 1^{er} confinement, Mars 2020

Suite aux annonces gouvernementales imposant le confinement et, compte tenu de la nature et de la classification de notre activité et surtout de l'absence de mesures de protection sanitaire, aucune tâche en lien direct avec le public n'a pu être maintenue.

L'association a été **contrainte de fermer ses accueils, ses permanences et d'arrêter ses actions de terrain (visites à domicile notamment) du 16 mars à la semaine du 11 mai 2020**. Les rendez-vous prévus ont été annulés, traités à distance dans la mesure du possible. Les Maisons de quartier étaient également fermées, certains bureaux de poste en activité réduite.

Les décisions prises et la ligne de conduite adoptée, ont été les suivantes, par ordre de priorité :

- 1) la sécurité des salariés et des usagers de l'association
- 2) le maintien autant que possible d'un lien avec les usagers
- 3) être attentif aux équilibres financiers de la structure

En cohérence avec ces priorités ci-dessus il a été décidé de :

- 1) l'arrêt de toutes les actions et permanences impliquant une relation directe (rdv physique, réunion collective, visite à domicile, ...) avec les usagers.
- 2) la mise en place d'une permanence téléphonique et le traitement quotidien des mails reçus sur la boîte de contact. L'objectif étant de maintenir le lien avec les usagers et les partenaires, de rassurer au mieux les usagers et de traiter, dans la mesure du possible, les urgences éventuelles.
- 3) Dans le but d'être le plus en phase avec la réalité des tâches pouvant être réalisées en télétravail et, suite aux décisions de partenaires de ne pas reprendre certaines activités et, notamment, sans le financement associé, 4 salariées ont été mises en chômage partiel du 23/03/2020 au 07/05/2020 (Virginie, Clara, Rhadia et Djamila) Un complément d'activité partielle a été mis en place par la structure afin de permettre un maintien de salaire. Le reste de l'équipe a pu être maintenu en télétravail durant toute la période.

Veille sociale

Les médiatrices, en télétravail, ont assuré une veille sociale en contactant les usagers pour maintenir le lien et les rassurer au mieux. En parallèle, la permanence téléphonique quotidienne a rapidement été mise en place. Elles disposaient également, chacune, d'une ligne téléphonique professionnelle et d'un ordinateur. Les usagers pouvaient donc aussi les solliciter directement. Les besoins identifiés relevaient plutôt de l'urgence. Un travail à distance s'est mis en place dans la mesure du possible. Grâce au réseau partenarial qui lie Médiance 66 à de nombreuses administrations et entreprises des réponses ont généralement pu être données aux usagers. Il est intéressant de souligner que de nouveaux moyens de communication, peu utilisés habituellement avec les bénéficiaires, ont été mis en place tels que les sms, les mails, les photos sur smartphone, WhatsApp, Viber, etc.

Appel préventif chèque énergie (campagne d'envoi entre le 18 et le 22 mai 2020)

Une campagne d'appel a été mise en place à l'initiative de l'association avec le double objectif de maintenir du lien et réaliser une veille sociale puis de sensibiliser à l'utilisation à venir du chèque énergie. Toutes les personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement par Médiance 66 pour le chèque énergie en 2019 ont été contactées par téléphone soit 304 personnes contactées et 141 informations transmises.

Travail sur le rapport d'activité et les outils de communication. L'équipe a profité de ce temps en télétravail pour réaliser le rapport d'activité 2019 et pour retravailler certains outils dont le CV de Médiance, les flyers, plaquette de l'association, le site internet...

Préparation au déconfinement

Plusieurs entretiens téléphoniques et réunions ont eu lieu avec le bureau, l'équipe de direction, l'équipe de salariés et les partenaires afin d'organiser au mieux la reprise.

Un protocole de déconfinement a été mis en place afin d'accompagner les médiatrices. L'objectif étant de faciliter le retour à la normalité de l'activité de Médiance 66 tout en respectant les règles sanitaires actuelles fixées par le Haut Conseil de la Santé publique, comme la distanciation sociale, le port du masque obligatoire pour les professionnels et les usagers, la conduite à tenir en cas de symptômes de COVID-19 et la désinfection systématique du plan de travail. De plus, les salariées ont été équipées, par l'association, de masques en tissu AFNOR. Les bureaux ont été équipés de vitres en plexiglass fournies dans un premier temps par Médiance 66 puis installées par les partenaires sur chacun de leur site.

En parallèle, afin de préparer au mieux le déconfinement, les partenaires ont été informés des nouvelles modalités de reprise. Les médiatrices ont également effectué une campagne d'appel, par téléphone, auprès des usagers reçus le plus fréquemment en début de ce semestre.

Après le confinement, à partir du 11 mai

L'association a rouvert le 11 mai. **Les accueils physiques ont repris progressivement pour revenir à la normale la semaine du 18 mai.**

Les nouvelles mesures d'hygiène ont été instaurées : médiateurs et usagers doivent dès lors respecter des consignes strictes (port du masque obligatoire, plexiglass, désinfection du bureau après chaque rendez-vous, limitation du nombre de personnes reçues...)

Durant les semaines qui suivirent le déconfinement, des plages de télétravail et de rendez-vous à distance ont également été mises en place afin d'éviter le déplacement des usagers pour des demandes urgentes et/ou pour des démarches pouvant être traitées à distance.

❖ Les PSP et le PCB

La réorganisation a été conséquente puisque les accueils quotidiens se faisaient sans rdv.

De nouveaux plannings en ligne ont dû être créés et adoptés par chacune afin de gérer un grand nombre de rendez-vous. Une ligne téléphonique a été dédiée à la prise de Rdv pour le PSP de Vernet Salanque. La prise de RDV sur les deux sites se fait directement par Médiance 66.

La salle d'attente a été supprimée. Un pré-accueil a dû être mis en place pour accueillir les usagers et gérer les personnes qui se présentent sans rdv. La gestion des appels, qui sont beaucoup plus nombreux du fait de la prise de rdv se fait par chacune des médiatrices. Celle qui est disponible répond, puisque l'association ne dispose pas de secrétariat.

Dans un premier temps, des plages horaires de 45 minutes ont été mises en place en prévision d'une forte demande des usagers. Dans un second temps, il leur a été proposé des rendez-vous de 30 minutes, ce qui a permis de recevoir plus de personnes et de limiter les délais d'attente.

❖ Les permanences dans les maisons de quartier de la Ville de Perpignan et Centre socio-culturel d'Elne.

Le mode d'accueil en présentiel, a évolué vers un accueil **uniquement sur rendez-vous**, pris directement par l'agent d'accueil du Centre Social concerné.

Les accueils physiques ont repris la semaine du 18 mai en accord avec les Centres Sociaux de Perpignan et Elne qui ont également repris à cette date.

Ce nouveau fonctionnement a nécessité une réorganisation sur certains sites : Nouveau Logis, St Mathieu, Vernet Salanque, Haut Vernet et St Martin, qui fonctionnaient jusqu'ici en « accès libre ». Les autres permanences fonctionnaient déjà sur rendez-vous.

Nous remercions d'ailleurs les agents des centres sociaux pour leur efficacité. Ils ont su s'adapter rapidement pour la prise de rendez-vous et ont dû imposer ce changement aux habitants.

- ❖ **Adoma et l'Épicerie Solidaire d'Elne**, sont restés sur le même fonctionnement, sans rdv, car celui-ci aurait été trop difficile à organiser.
- ❖ **La poste** : La poste a également appliqué scrupuleusement les directives gouvernementales et réorganisé son fonctionnement. En accord avec les 2 directions, les permanences ont pu reprendre dès le 12 mai, dans le plus strict respect des mesures sanitaires, uniquement **sur le site Arago**, les autres bureaux de poste n'ayant pas rouvert ou ouvert en alternance. Fin juin, les permanences ont repris sur la Poste République et en Juillet sur St Gaudérique.

❖ **Les visites à domicile :**

L'action BBC a été bouleversée cette année par la crise sanitaire. Elle a démarré le 16 septembre 2020 sur la résidence d'El Vives. Elle a dû être interrompue pendant 2 semaines à partir du 12 octobre 2020 du fait de 3 cas de Covid-19 au sein de l'équipe Médiance 66. Les visites à domicile ont repris le 26 octobre pour s'interrompre à nouveau le 28 octobre à la suite d'un second confinement national. Au vu du contexte, les visites à domicile n'ont pas repris en 2020.

L'action auprès des locataires de l'OPH66 a pu reprendre, dès le dé confinement sans difficulté particulière.

L'action de relogement des familles suite au NPNRU quartier Diaz a pu se maintenir mais uniquement via des rdv téléphoniques. Les rdvs à domicile ont repris après le confinement.

L'action d'accompagnement des familles du nouveau logis en partenariat avec Véolia n'a pas eu lieu les mois de mars, avril, mai et décembre.

- ❖ **Les réunions d'information collective (Maîtrise des Energies, PCB, Atelier numérique La Poste):**

Nous avons souhaité reprogrammer quelques réunions sur la maîtrise des énergies après l'été mais, des réticences de la part des partenaires et des usagers se sont fait ressentir. Les actions collectives n'ont donc pas repris cette année.

- ❖ **Les actions de Médiation préventive :**

Médiation préventive EDF : Les appels préventifs ont été suspendus durant toute la période de confinement à la demande d'EDF pour reprendre dès la semaine du 11 mai.

Médiation prévention des coupures ENEDIS : Cette action de visite à domicile pour les clients en situation de coupure / baisse de puissance n'a pas été reconduite sur l'année 2020. Du fait que la trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 10 juillet mais aussi du contexte sanitaire, aucune coupure n'a été programmée sur cette période. Elle devrait être reprise en juin 2021.

Médiation préventive Véolia eau : Les visites à domicile et les appels préventifs ont été interrompues à partir de mars. Les médiatrices ont repris des appels préventifs sur les mois de juin et octobre 2020 mais pas les visites à domicile.

❖ Les actions dans les écoles :

Economisons l'énergie à l'école en partenariat avec Dalkia : cette action a démarré le 13 janvier sur l'établissement scolaire Boussiron, 2 classes de CM1/CM2 auprès de 51 élèves. Sur les 8 séances prévues, seulement 2 ont eu lieu. Elle s'est interrompue en mars et n'a pas pu reprendre. En accord avec les professeurs nous avons décidé de la reporter en 2021.

Les sentinelles de l'eau : cette action de sensibilisation sur le cycle de l'eau domestique et les métiers liés à l'eau a démarré en février 2020 sur les établissements scolaires Claude Simon et Anatole France soit 4 classes de CM1/CM2 qui représentent 104 élèves. Une seule séance sur les 3 initialement prévues a pu être réalisée dans chaque classe. En accord avec les professeurs nous avons décidé de la reporter en 2021.

❖ CIVIGAZ :

Compte tenu de la nature et de la classification de cette mission, l'agence du service civique a décidé de suspendre toutes les missions des volontaires qui étaient en lien avec du public. L'action a donc cessé le 16 mars 2021 et n'a pas pu être finalisée. Les services civiques n'ont pas pu reprendre leur mission sur la structure d'accueil. Les contrats d'engagement ont été maintenus durant toute la durée initialement prévue soit jusqu'au 31 mai. Durant toute la période de confinement la médiatrice et la coordinatrice ont redoublé d'efforts pour maintenir le lien avec les jeunes. Elles ont fait preuve de bienveillance et de disponibilité en maintenant avec eux la continuité des échanges. Des formations en visio conférences ont été dispensées par FACE ainsi que par l'équipe de Médiance 66.

Interruption des actions - mise en quarantaine – Octobre 2020

L'association a dû mettre en quarantaine la majorité de l'équipe pendant 15 jours suite à 3 cas de Covid au sein de l'équipe. Les permanences ont donc été annulées sur la période du 15 au 23 octobre (hormis celles de Vernet Salanque où la médiatrice n'était pas cas contact).

Le deuxième confinement du 28 octobre au 15 décembre

L'association a maintenu toutes ses activités. Le télétravail a été privilégié autant que possible. Certains usagers ont exprimé leurs difficultés à être isolés une nouvelle fois : une écoute attentive et un temps d'échange privilégié ont été observés durant les entretiens afin d'apporter un soutien dans cette période difficile.

L'année 2020, a demandé une adaptation permanente à de nouveaux modes de fonctionnement de la part de l'ensemble des équipes et des bénéficiaires. Il est indéniable que la crise sanitaire traversée a bouleversé le mode de fonctionnement de l'association et celui des permanences. Néanmoins, l'équipe de Médiance 66 et les partenaires ont su s'adapter pour répondre au mieux aux attentes des usagers et plus particulièrement à celles des plus personnes les plus fragiles.

Au sortir du confinement, les usagers se sont montrés bienveillants et semblaient rassurés de voir de nouveau les médiatrices présentes. Dans l'ensemble, les actions ont pu reprendre sans difficulté. Malgré certaines craintes, aucune situation grave n'a été détectée. Certains usagers ont cependant été fragilisés et se sont montrés anxieux voire agités quant à leur situation et à la crise sanitaire.

-Missions et Actions 2020-

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.

Notre devise : « Aller vers, faire avec, amener vers »

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

- Informers 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	Médiation habitat et environnement	Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
<ul style="list-style-type: none"> -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. 	<ul style="list-style-type: none"> -Médiation sociale-suivi des locataires de l'OPH66, -Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz. 	<ul style="list-style-type: none"> -Médiation préventive : Pour EDF, ENEDIS et VEOLIA, Pour ENGIE : accompagnement prise en main du chèque énergie, Pour Gaz Tarif Réglementé (GTR) : sensibilisation à la fin des tarifs réglementés du gaz, -Action logements Bâtiment Basse Consommation (BBC) : sensibilisation à l'utilisation des énergies et fluides, -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, -Economisons l'énergie à l'école/Dalkia, - CIVIGAZ.



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.

Vous trouverez, ci-après, une description des actions sous forme de fiche. Les fiches des actions suspendues ou annulées cette année en raison de la crise (cf focus sur la crise sanitaire) n'ont pas été rédigées.

Chiffres clés

ACCES AUX DROITS ET SERVICES, PCB, LA POSTE

2020

2466

Personnes
reçues

13

Lieux
d'Accueil

11

Actions

8615 ENTRETIENS

14029 DEMANDES
TRAITÉES

"LA POSTE"
+ DE 7300 MÉDIATIONS
ET

9279 DEMANDES TRAITÉES

Logement

- 327 dossiers HLM/Mutation
- 32 dossiers FSL Accès
- 17 dossiers DALO
- 31 enquêtes locataires (SLS/OPS)
- 102 infos Allocations logement
- 69 infos (loyers impayés, DALO)

Santé

- 535 dossiers CSS, CPAM, MSA
- 155 dossiers MDPH
- 23 demandes d'aides financières exceptionnelles

Social

- 266 demandes d'attestations de droit
- 302 Déclarations Trimestrielles/Annuelles de Ressources en ligne
- 66 demandes liées au RSA
- 101 orientations

Retraite

- 244 dossiers retraite et formulaires remplis
- 369 personnes accompagnées
- 266 demandes d'attestations de paiement
- 76 espaces en ligne créés

Budget

- 125 personnes accompagnées sur le PCB
- 70 aides à la constitution du dossier de surendettement
- 41 accompagnements Budgétaires

Chiffres clés

ENERGIES ET FLUIDES

2020

12 Actions identifiées dont:

"RDV ÉNERGIES ET FLUIDES SUR NOS LIEUX D'ACCUEILS"
925 entretiens EDF
181 entretiens VEOLIA
237 entretiens Engie

"ACTIONS SENSIBILISATION AUPRÈS DES ENFANTS"
155 enfants sensibilisés

"MÉDIATION PRÉVENTIVE ÉNERGIES ET FLUIDES"
10 099 références traitées
5718 contacts aboutis

"ACTION BBC"
96 familles sensibilisées

"ACTION VÉOLIA QUARTIER NOUVEAU-LOGIS"
194 familles accompagnées sur la gestion de l'eau

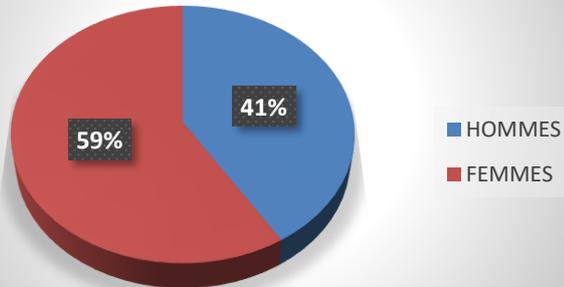
"ACTION CIVIGAZ"
491 familles sensibilisées (2019/2020)

Et...

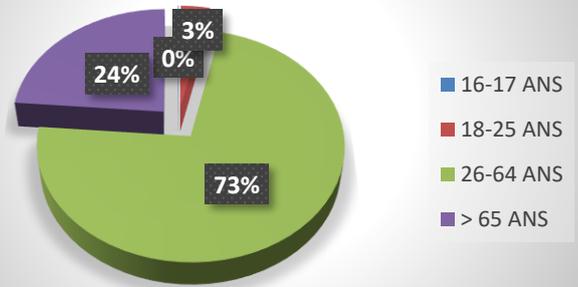
- 81 accompagnements à la constitution de dossiers FSL Énergie
- 307 mises en place du chèque énergie / attestation chèque énergie
- 4266 informations sur le chèque énergie
- 4104 personnes ont été sensibilisées aux éco-gestes en RDV physique
- 41 orientations vers les chèques-eau Véolia
- 69 demandes liées à des réclamations/contestations de factures
- 4123 explications de factures

Les Personnes Accueillies-

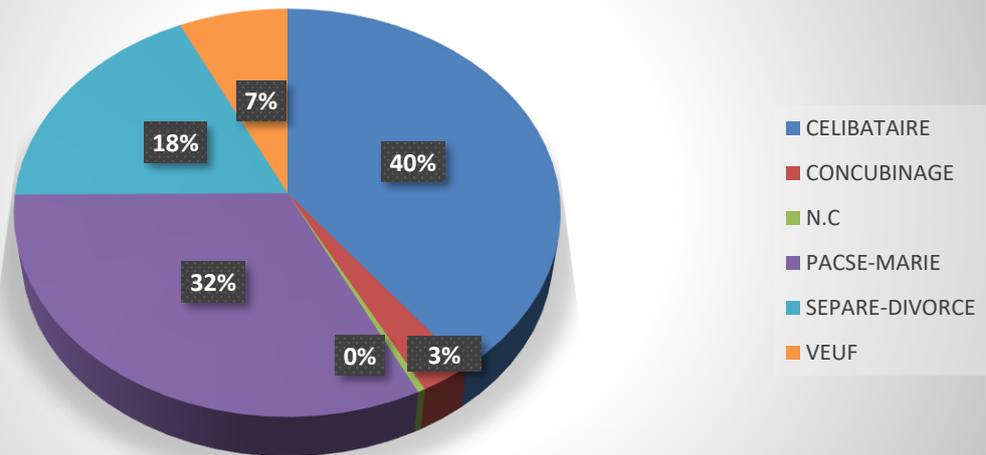
GENRE



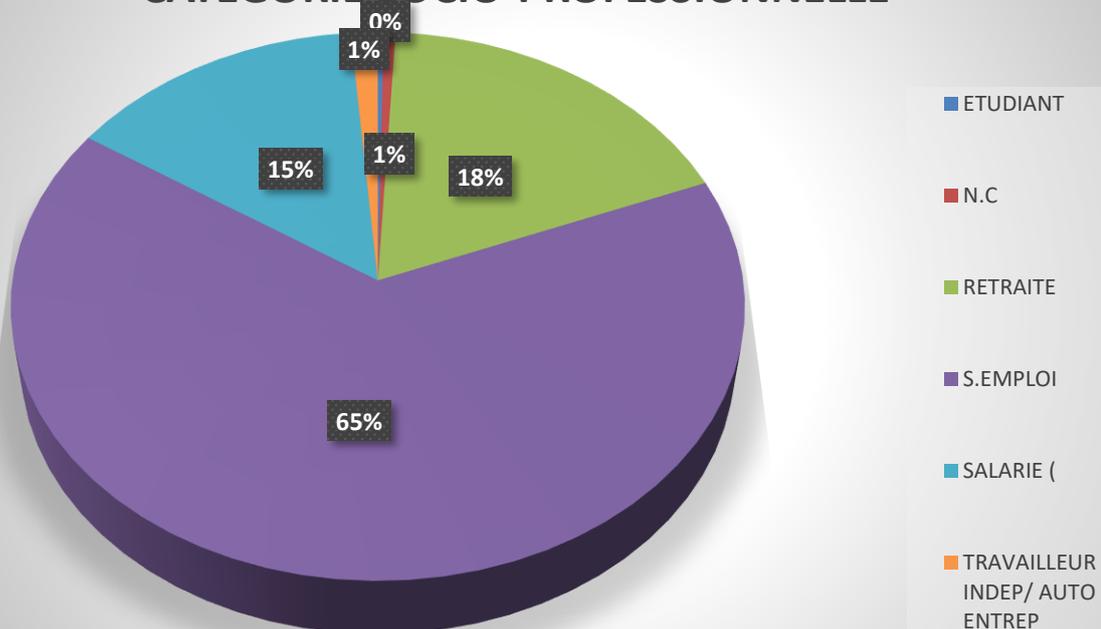
AGE



SITUATION FAMILIALE



CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE





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 » et/ou déployer un espace numérique pour accompagner notre public vers plus d'inclusion numérique.
 - Renouveler la convention poste d'adulte relais sur le quartier diagonale du Vernet.
 - Renforcer le partenariat historique avec l'OPHPM en développant de nouvelles actions dans le cadre des projets de réhabilitation ou de construction.
 - Développer et pérenniser la médiation préventive avec Véolia Eau.
 - Développer et pérenniser la médiation préventive avec ENEDIS.
 - Obtenir l'appel à projets lancé par La Poste pour continuer et amplifier nos actions dans les bureaux de La Poste situés ou desservants les quartiers politique de la ville.
 - Renouveler l'agrément ingénierie sociale financière et technique délivré par la DDSC66.
- 2) Développer de nouveaux partenariats et projets :
 - Inscrire et articuler nos actions de médiations sociales avec les actions portées par le Conseil Départemental.
 - Obtenir des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement dans le cadre de l'appel à projets lancé par la DDSC66 et la DREAL.
 - Obtenir des mesures d'accompagnement vers le logement dans le cadre de l'appel à projets lancé par la CIL de Perpignan Méditerranée Métropole.
- 3) Se donner les moyens de ses ambitions :
 - De manière générale, pluri-annualiser les conventions et les financements associés.
 - En partenariat avec l'OPH66 nous avons prévu de déménager en fin d'année 2021 dans 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

Après quasiment 7 ans passés à la direction de l'association, notre directeur, Robert Vallé, fait valoir ses droits à la retraite au 1^{er} juillet 2021. Ayant apporté sa pierre à l'édifice, il passera le relais à partir du 1^{er} juin 2021 à Christelle Dupouy afin de continuer à développer et pérenniser notre association. Bon vent à lui pour la poursuite de son chemin de vie et, comme dit le poète (Antonio Machado) :

**Marcheur, ce sont tes traces
le chemin et rien de plus ;
marcheur, il n'y a pas de chemin
le chemin se crée en marchant**

Intitulé action n°1	Les Points Services aux Particuliers - PSP
Pôle / Thématique	Vie quotidienne – Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Tout public
Département et commune	Pyrénées Orientales et principalement commune de Perpignan
Partenaires de l'action	CAF, Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales, CPAM, EDF, ENEDIS, ENGIE, GRDF, OPH Perpignan Méditerranée, Veolia Eau et Ville de Perpignan.
Contexte	<p>Les Points Services aux Particuliers (PSP) ont pour vocation de proposer aux habitants un accompagnement et une aide dans la prévention et la résolution de leurs difficultés quotidiennes : accueillir, renseigner, conseiller, orienter, mais aussi rechercher des solutions aux problématiques multiples (accès aux droits, logement, budget, précarité énergétique et hydrique, etc.) que rencontrent de nombreux particuliers et familles du département. C'est un lieu d'information, d'orientation et de médiation à la disposition des habitants. C'est également un réseau privilégié qui relie la population aux services publics et aux entreprises.</p> <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. 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>L'association dispose de deux PSP situés à Perpignan : l'un au siège social, rue d'Iéna (nommé PSP Iéna) ouvert depuis 2006 et l'autre au sein de la Maison de la Diagonale du Vernet dans le quartier de Vernet Salanque (2008).</p> <p>Notre objectif : lutter contre l'exclusion en proposant un accompagnement et une aide dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.</p> <p>Les usagers sont reçus quotidiennement, en entretiens individuels et en toute confidentialité, par des médiatrices expérimentées ou des Conseillères en Économie Sociale Familiale pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, démarches dématérialisées, etc. - Informer sur les droits au chèque énergie, sur les factures d'énergie. Aider à la gestion du paiement des factures (délai de paiements, mensualisation, etc.). - Rechercher des solutions adaptées à la situation, et si nécessaire, orienter vers les services compétents. <div style="text-align: center; background-color: #d9d9d9; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p><u>Pour 2020 :</u></p> <p>Sur les deux Points Services Aux Particuliers</p> <p>449 permanences tenues</p> <p>1244 personnes différentes reçues</p> <p>3966 entretiens réalisés</p> <p>6776 demandes traitées</p> </div>

Le PSP Iéna
Descriptif de l'action

Le PSP Iéna est situé au siège social de la structure (quartier de la gare).

Cette année 2020 a été particulière. La crise sanitaire a contraint la structure à adapter son fonctionnement et ses actions à l'ensemble des mesures imposées par le gouvernement.

Avant le confinement, les usagers étaient reçus, les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin **sans rendez-vous** (soit 4 plages sans rdv). Deux médiatrices (parfois 3 selon l'affluence) étaient mobilisées pour les accueillir.

Une demi-journée, sur rendez-vous, l'après-midi était consacrée aux situations complexes (retraite, dossiers DALO, etc.). Une salle d'attente était mise à disposition des usagers.

Depuis le mois de mai (déconfinement), l'accueil s'effectue uniquement sur rendez-vous. L'amplitude des plages horaires a été étendue. Entretiens de 30min à 1 heure selon la complexité ou la spécificité de la demande. Cette nouvelle organisation nécessite la présence d'une médiatrice pour assurer un pré-accueil afin d'accueillir les personnes à l'entrée de l'association et pour répondre aux appels téléphoniques qui se sont amplifiés du fait, notamment, de la prise de rdv (l'association ne dispose pas de secrétaire).

879 personnes identifiées, 2508 entretiens réalisés, 4294 demandes traitées

324 **nouvelles personnes** se sont présentées (contre 441 en 2019), orientées à 40% via le bouche-à-oreille, et 21% via la Médiation Préventive Energies menée par l'association (EDF, Engie, Veolia).

	2020	2019
Nombre de permanences	231	232
Nombre de personnes identifiées*	879	1004
Nombre d'entretiens	2508	3507
Nombre de demandes	4294	5702
Nombre moyen d'entretiens par personne	2.85	3.49
Nombre moyen de demandes par entretien	1.71	1.63
Nombre moyen d'entretiens par permanence	10.85*	15.12
Nombre de demandes « énergies et fluide »	1257	1730
Nombre de demandes « vie quotidienne »	3034	3972

**donnée à relativiser car pas de permanence pendant le confinement et baisse de fréquentation lors de la période d'isolement en octobre 2020.*

Bilan 2020

Cette année, malgré les efforts pour compenser l'absence d'accueil en présentiel durant plus de 2 mois, une forte baisse sur l'ensemble des données est constatée.

Les deux premiers mois de l'année 2020 (soit avant-crise), lors desquels les accueils étaient sans rdv, les données étaient en hausse en comparaison à la même période sur l'année 2019 (+14% d'usagers, + 12% d'entretiens, +20% de demandes).

La forte diminution des statistiques n'est apparue qu'à partir du confinement et peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

La limitation des déplacements : la situation sanitaire inquiétante freine certaines personnes dans leurs déplacements. Par conséquent, de nombreuses demandes ont été traitées à distance en 2020. Certaines sont directement orientées ou renseignées par téléphone au moment où elles appellent pour prendre rendez-vous ; autant de réponses qui ne sont pas toujours recensées sur notre logiciel interne et qui auraient été traitées en présentiel avec notre ancienne organisation.

La prolongation de la trêve hivernale a aussi eu pour effet, la baisse des entretiens liés à l'énergie.

Le mode d'accueil : avant le confinement, le flux entrant « en accès libre » pouvait atteindre 25-30 personnes par matinée (2 médiatrices étaient alors en charge de l'accueil et parfois une 3ème en renfort). Or, les nouvelles obligations dues à la crise sanitaire, limitent désormais le nombre de personnes au sein des locaux. De ce fait, des rendez-vous ont été mis en place mais seules 4 à 6 personnes peuvent être reçues par demi-journées et par médiatrice. Pour compenser la chute de fréquentation, 2 médiatrices sont mobilisées pour absorber le flux en vue de répondre à la demande (parfois 3 mais rarement). L'amplitude horaire hebdomadaire est donc conséquente mais ne permet pas toujours d'atteindre les chiffres d'avant crise. A noter qu'avec cette nouvelle organisation, le délai d'attente pour obtenir un rdv est en moyenne d'une semaine.

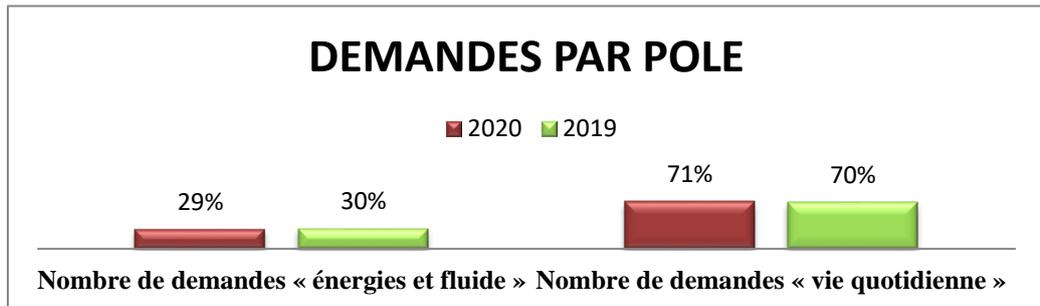
L'absence non excusée de certains usagers, fait également baisser la fréquentation. De nombreuses précautions sont prises pour éviter cela, néanmoins, il n'est pas rare de voir certaines personnes récidiver et bloquer l'accès à l'association à d'autres personnes dans le besoin.

Ce nouveau fonctionnement permet tout de même à certains habitants de s'autonomiser. En effet, ils ne viennent plus voir la médiatrice systématiquement à chaque permanence pour montrer le courrier du jour par exemple. Le fait de devoir prendre rendez-vous et d'attendre le jour J incite à trouver une autre solution pour des demandes qui ne nécessitent pas l'accompagnement d'un professionnel.

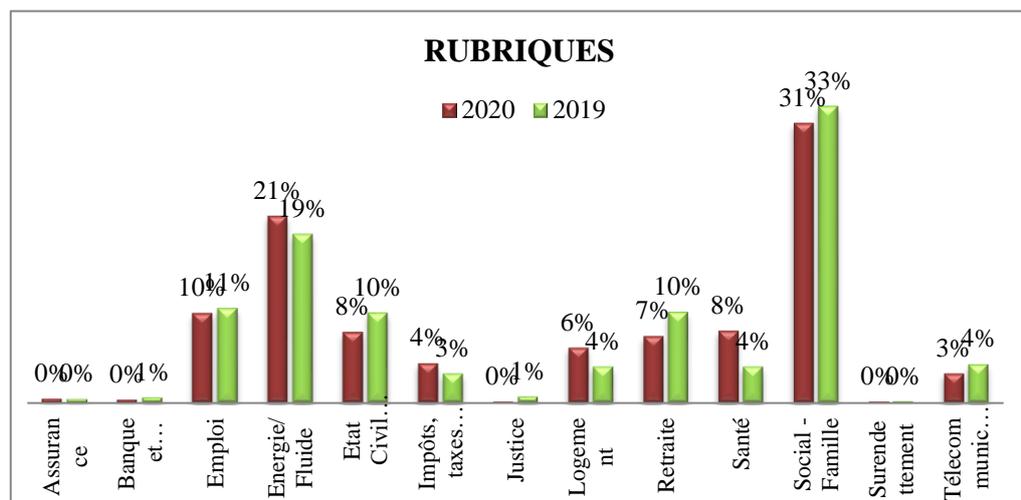
✚ **Le public :**

La plupart sont des personnes bénéficiaires des minimas sociaux, travailleurs pauvres, retraités, familles ou personnes ayant eu un accident de la vie, de nouveaux arrivants européens ou non (migration économique, regroupement familial...)

✚ **La répartition des demandes par Pôles :**



✚ **La répartition globale des demandes selon les rubriques :**



✚ **Les demandes énergies et fluide : (21%)**

Les demandes sont en baisse sans doute du fait du décalage de la trêve hivernale au 10 juillet 2020 (contre 31 mars habituellement) pour tous les fournisseurs, à l'exception d'EDF qui l'a prolongée jusqu'au 1^{er} septembre 2020.

Les demandes concernant le « chèque énergie » (information, utilisation du chèque, réclamation de chèque) représentent 18 % de l'activité de ce pôle. Ensuite viennent les demandes auprès des Services Sociaux avec 167 demandes soit 13% de l'activité. Il s'agit ici de demandes d'aides financières auprès du FSL ou auprès des organismes de retraite complémentaire. Ainsi, 55 dossiers FSL ont été constitués, « Le Chèque eau Veolia » délivré par le CCAS en tant qu'aide ponctuelle aux impayés de factures hydriques est systématiquement conseillé aux bénéficiaires qui entrent dans les critères. Il peut s'agir également d'orientations ou de prise de contact avec les services sociaux.

✚ **Les demandes « vie quotidienne » : (71%)**

Avec 3034 demandes, ce sont les plus représentées.

Le maintien et le report des droits sociaux pendant et après le confinement (CSS, MDPH, titres de séjour...) ont évité de nombreuses ruptures de droits et situations d'urgence.

La santé est en progression avec 47 demandes supplémentaires par rapport à 2019. Les échanges partenariaux avec la CPAM (2018) favorisent l'accès aux droits (constitution, suivi des dossiers). Durant 2020, 1ère année de mise en route du nouveau dispositif CSS, nombre de questions ont été formulées par les bénéficiaires à ce sujet.

La rubrique « Social-famille » : une majorité de démarches en ligne (DTR, attestation de droits, informations sur les droits ...), et demandes « accès aux droits » (demandes de prestations/ situations de compte). Le partenariat avec la Caf permet de débloquent certaines situations en urgence notamment en cas de rupture de droit. Médiance 66 est aussi très attachée à travailler en lien avec tous les partenaires sociaux afin de permettre un accompagnement coordonné et adapté aux problématiques.

La retraite : Médiance 66 pallie à un manque sur le territoire quant à la constitution et /ou au suivi des demandes de retraites : 112 dossiers constitués. L'accompagnement à la constitution du dossier demande un investissement à long terme puisqu'il est bien souvent nécessaire d'expliquer les dispositifs en amont (ASPA, âge de la retraite, nombre de trimestres, etc.) et de recevoir plusieurs fois les personnes pour réaliser toutes les démarches. De même, il est nécessaire de suivre particulièrement les usagers pour réunir les pièces justificatives demandées par chacune des caisses, ce qui demande rigueur, organisation et professionnalisme.

Focus sur les démarches dématérialisées : De manière transversale, les demandes en ligne sont majoritaires cette année (accès aux comptes en ligne Pôle Emploi, CPAM/MSA, CAF, CARSAT...), notamment du fait de l'isolement de chacun. L'exclusion sociale et numérique des plus vulnérables augmente donc en conséquence : les demandes d'accompagnement pour ce type de démarches sont en hausse. Pour parer à ce besoin, l'association a renforcé son équipe d'une médiatrice dédiée à ce domaine, en décembre 2020.

Médiance 66 a donc toute sa place sur ce territoire marqué de précarité et de contrastes sociaux. L'ensemble des médiatrices, conscientes de ces fractures ont démontré sur le terrain, leur investissement et leur professionnalisme par une adaptation constante aux besoins des usagers.

La formation des médiatrices, le recrutement de professionnels qualifiés (CESF, septembre 2020) ou dédiés à des missions spécifiques (Médiatrice numérique, décembre 2020) permet de renforcer encore et toujours les compétences de l'équipe. Ceci afin d'affiner l'accompagnement des usagers dans l'idée de maintenir ou viser une prise d'autonomie.

Le travail en réseau entre Médiance 66 et les partenaires sociaux, est l'une des forces de l'association. Nombre d'appels sont effectués afin de passer le relais pour un accompagnement global ou pour harmoniser le travail entre les différents acteurs.

L'obtention, en décembre 2020, du label « *Point Relais CAF* » permettra certainement aussi une meilleure visibilité. Il reflète une reconnaissance du travail fourni par l'association et vient renforcer la qualité de service rendu aux usagers.

Le siège de l'association déménagera en 2021 afin d'améliorer le cadre de travail et permettre de meilleures conditions d'accueil pour le public.

**Les avancées
de l'année/
Perspectives**



Le PSP de Vernet Salanque
Descriptif de l'action

Ce PSP est accueilli au sein de la **Maison de la diagonale du Vernet (Vernet Salanque)** où les services de la ville mettent à disposition un bureau.

Médiance 66 est présente sur ce quartier depuis plus de 10 ans. Les médiatrices sont, de ce fait, très bien identifiées par les habitants, d'autant plus que la Maison de quartier propose de nombreuses activités.

Avant le confinement, les usagers étaient reçus tous les matins et le lundi après-midi, **sans rendez-vous** par une médiatrice.

Depuis le mois de mai (déconfinement), l'accueil s'effectue uniquement sur rendez-vous de 30 mn. L'amplitude des plages horaires est restée la même.

Une ligne téléphonique a été dédiée à la prise de RDV qui s'effectue directement par l'association. La gestion des appels est une tâche supplémentaire affectée à une salariée puisque l'association ne dispose pas de secrétaire.

Le « pré-accueil » des usagers est fait directement par les agents de la maison de quartier, qui ont su s'adapter à ces changements, nous les en remercions.

Deux médiatrices interviennent à tour de rôle sur ce site.

Bilan 2020

398 personnes identifiées, 1458 entretiens réalisés, 2482 demandes traitées

	2020	2019
Nombre de permanences	218	264
Nombre de personnes identifiées	398	391
Nombre d'entretiens	1458	2027
Nombre de demandes	2482	3396
Nombre moyen d'entretiens par personne	3.6	5
Nombre moyen de demandes par entretien	1.7	1.6
Nombre moyen d'entretiens par permanence	6.6*	7.7
Nombre de demandes « énergies et fluide »	332	506
Nombre de demandes « vie quotidienne »	2150	2890

**donnée à relativiser du fait de l'absence de perm. pendant le confinement ainsi qu'une période d'isolement en octobre 2020*

Le nombre de personnes identifiées a légèrement augmenté malgré un nombre inférieur de permanences et d'entretiens (liés entre autres au confinement). 86 nouveaux usagers (21%) ont été reçus cette année (77 en 2019).

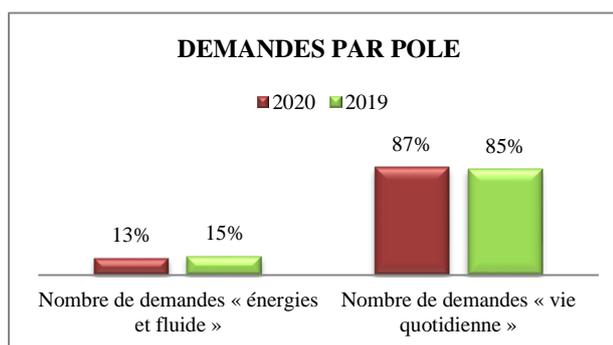
Les effets de la nouvelle organisation sont très positifs sur ce site qui, auparavant, était caractérisé par un nombre conséquent d'usagers « habitués » qui venaient tous les jours, très tôt le matin, « engorgeant » les permanences pour des demandes qui ne relevaient pas toujours de l'intervention d'un professionnel.

En effet, un même usager se présente en moyenne 3 fois dans l'année, contre 5 l'année dernière. Ces données démontrent que davantage d'individus sont accueillis et que ceux-ci reviennent moins souvent. Ces éléments illustrent une ouverture des permanences vers de nouvelles familles. La crise a certainement joué sur cette tendance, car, nombre d'entre elles se trouvent en difficulté mais, le système de rendez-vous a certainement découragé « les habitués », qui ne se présentent plus aussi fréquemment.

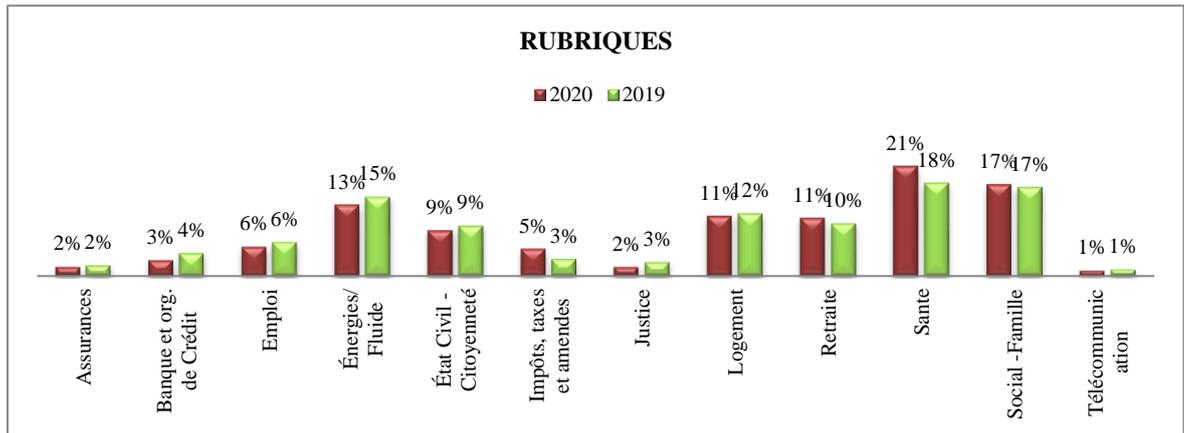
✚ **Le public :**

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:**



✚ La répartition globale des demandes:



✚ Les demandes énergies et fluide :

En comparaison de l'année 2019, le nombre de demandes est en baisse. La prolongation de la trêve hivernale y a certainement contribué. Une hausse des demandes pour « Véolia eau » est constatée. « Le chèque eau » délivré par le CCAS en tant qu'aide ponctuelle aux impayés de factures hydriques est fréquemment conseillé aux usagers reçus et éligibles. Bon nombre de demandes sont en lien avec le paiement de factures (demande d'information, plan d'apurement, etc.). Viennent ensuite les démarches concernant le « chèque énergie », les aides financières puis les mises en service/résiliation de contrat.

✚ Les demandes « vie quotidienne » :

Une baisse du nombre de demandes est constatée dans l'ensemble des rubriques (hormis celle des impôts, taxes et amendes).

Le maintien et le report des droits sociaux pendant et après le confinement (CSS, MDPH, titres de séjour...) ont évités de nombreuses ruptures de droits et situations d'urgence.

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 :** elle fait partie intégrante des droits fondamentaux. Le niveau de précarité de nos publics explique qu'ils sont en grande partie éligibles à la CSS. Les sollicitations dans le cadre de cette thématique concernent donc en majorité ce type de demandes. Le travail des médiatrices consiste à aider les usagers à accomplir leurs démarches administratives liées à cette rubrique. Le partenariat avec la CPAM continue de permettre aux médiatrices de répondre aux besoins les plus urgents (rupture de droits santé, délivrance d'attestation). Durant l'année 2020, 1ère année de mise en route de ce nouveau dispositif CSS, de nombreuses interrogations ont été formulées par les bénéficiaires.

- **Le social :** la concentration géographique de la pauvreté étant particulièrement marquée dans ce quartier prioritaire de la ville de Perpignan, les usagers nous sollicitent régulièrement afin d'effectuer des démarches liées au maintien de leurs droits. L'accompagnement consiste à apporter une aide aux démarches administratives et à l'utilisation des services en ligne : créer un compte ou accéder à un espace personnel sur « caf.fr », suivre l'état des paiements et des remboursements, demander une attestation de paiement, effectuer une simulation et solliciter l'aide personnalisée au logement (APL), aider à remplir des formulaires de contrôle de la CAF, signaler un changement de situation, réaliser des recours pour des indus ou prendre rendez-vous avec un conseiller.

- **Le logement :** 75% des demandes concernent un bailleur social. La Maisons de quartier de la diagonale du Vernet est située au sein de résidences HLM. Les quartiers alentours sont également pourvus de nombreux logements sociaux. Il s'agit ici, le plus souvent, d'accompagner les familles dans la constitution de leurs dossiers de demande de logement/mutation et de les aider à contacter les communes une fois le dossier envoyé. Certains usagers ont été bousculés par la fermeture de la trésorerie HLM et ont donc sollicité Médiance 66 afin de trouver une solution de paiement autre que celle effectuée par carte bleue. En raison de la crise sanitaire, l'aide exceptionnelle d'Action Logement en faveur des salariés a été parfois sollicitée.

- **La retraite :** les usagers qui nous sollicitent concernant cette rubrique ont généralement besoin d'un accompagnement afin d'obtenir une attestation de paiement pour leur diverses tâches administratives (renouvellement des droits, justificatifs demandés par des associations caritatives). Les bénéficiaires ont également besoin d'accompagnement pour les demandes d'ASPA, de retraite personnelle ou de réversion. La mission des médiatrices ne consiste pas uniquement à répondre à la demande pour laquelle elles sont sollicitées mais également à détecter si la requête est faite au bon moment et/ou informer des dispositifs existants afin d'éviter des ruptures de droits ou des non-recours aux droits et aux aides.

Focus sur les démarches dématérialisées :

Plus que d'actualité, les démarches dématérialisées sont depuis plusieurs années massivement en hausse, notamment pour faire face à des objectifs d'éco-responsabilité. Certaines personnes peuvent néanmoins se trouver déstabilisées par ces démarches, en raison de l'âge, du manque de pratique, de la non-possession d'une connexion internet ou de matériel informatique. Isolées dans leurs difficultés, l'accompagnement des publics fragilisés est donc une priorité pour Médiance 66. Certains usagers ne maîtrisant pas, ou peu, l'outil informatique tout comme la langue française sont aussi tout particulièrement touchés par la difficulté à exécuter leurs démarches quotidiennes. L'association peut alors représenter un soutien considérable.

En perspective :

Développer l'accompagnement à l'autonomie pour les démarches dématérialisées par la mise en place d'actions via notre nouvelle médiatrice numérique.



Intitulé action n°2	Permanences dans les quartiers prioritaires de la ville de Perpignan
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Habitants des territoires concernés
Département et commune	9 quartiers prioritaires politique de la Ville de Perpignan
Partenaires de l'action	Contrat de ville (CGET, ville de Perpignan), maisons de quartier de la ville de Perpignan

Contexte	<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>
Descriptif de l'action	<p>Les maisons de quartier, installées en plein cœur des zones prioritaires ont pour mission d'accueillir les habitants pour la pratique d'activités sportives, culturelles, sociales, familiales... Depuis Mars 2020 et la crise de la Covid-19, les activités sont mises à mal mais les centres sociaux restent un lieu ressource pour la population. Durant le confinement, les maisons de quartiers étant fermées, Médiance 66 a assuré une veille sociale : chaque médiatrice s'est rapproché des usagers les plus en difficultés et/ou les plus vulnérables afin de connaître leurs besoins et de leur proposer une écoute ou effectuer des démarches à distance. Dès la réouverture, Médiance 66 a pu reprendre ses permanences malgré quelques changements d'organisation : chaque personne étant désormais reçue sur rendez-vous contrairement aux permanences libres d'accès qui précédaient la crise. Les agents d'accueil ont donc plus que jamais un rôle primordial dans ce nouveau fonctionnement puisqu'ils sont en charge de la communication et de la prise de rendez-vous. Ils repèrent, orientent et informent les habitants des permanences tenues sur leurs sites respectifs.</p> <p>Chaque personne est ensuite reçue en entretien individuel dans un bureau permettant la confidentialité. Les médiateurs agissent principalement pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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... • 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...). • Rechercher des solutions adaptées à la situation, et si nécessaire, orienter vers les services compétents. <p>Dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs sont donc tenus de respecter deux principes directeurs : <i>«aller vers et faire avec»</i>.</p>
Bilan 2020	<p><u>Données chiffrées globales 2020 :</u></p> <p>442 permanences tenues 1098 personnes identifiées, 2835 entretiens réalisés, 4218 demandes traitées</p> <p>Il est important de prendre en compte que les données présentées cette année seront impactées à la fois par l'absence de permanences physiques durant plus de 2 mois et par de nombreuses permanences perturbées (délocalisation du Tingat et de St Mathieu). 442 permanences tenues en 2020 contre 529 en 2019. Les comparaisons avec les années précédentes sont donc à relativiser.</p> <p>Faits marquants :</p> <ul style="list-style-type: none"> -La permanence de St Assiscle n'a pas repris car le local EAJ ne permettait pas de mettre en place les mesures d'hygiène et de sécurité. Cette permanence a été déplacée au Centre Social de St Martin. -La reprise des permanences sur le quartier St Mathieu n'a pu se faire que le 24 juin en raison de l'absence d'agent d'accueil : toutes les permanences ont été délocalisées au centre ancien. -Les permanences du local TINGAT ont été déplacées jusqu'en décembre à la Maison de quartier du Centre ancien, ceci en raison des conditions sanitaires non satisfaisantes (aération).

-Création d'une nouvelle permanence à la Maison de **Mailloles** depuis le 20 octobre 2020. La demande émane des services de la ville qui ont constaté un besoin important suite au départ du médiateur de quartier.

● **La fréquentation :**

Le total des « personnes reçues » ci-dessous ne tient pas compte de l'itinérance de certains usagers entre plusieurs permanences, qui par conséquent augmente faussement les chiffres. Aussi, et afin d'être plus précis et juste, nous avons recalculé ce total soit en réalité : **1098 personnes reçues en 2020** (1218 en 2019). Ce nombre sert de base de calcul dans les tableaux et statistiques suivants.

Lieu	Fréquence jusqu'au 15 mars 2020	A partir du 18 mai 2020	Perm.	Pers. Reçues	Entretiens	Demandes traitées	Entretiens par personne	Demandes par entretien	Nb moyen d'entretiens /permanence*	Nb moyen d'entretiens par permanence 2019
Bas Vernet	Hebdo mercredi 9h à 12h	Sur RDV	35	77	184	275	2.38	1.49	5.25	5.48
Champ de Mars	Hebdo mercredi 9h à 12h sur RDV	Sur RDV	35	86	225	359	2.61	1.59	6.42	6.04
Haut Vernet	Hebdo jeudi 14h à 17h	Sur RDV	35	90	225	333	2.5	1.48	6.42	5.82
Mailloles	Hebdo mardi 9h à 12h sur RDV	Nouvelle perm. depuis le 20.10.20	6	27	39	71	1.44	1.82	6.5	/
Nouveau Logis	2x/sem lundi jeudi 14h - 17h	Sur RDV	69	217	526	757	2.42	1.43	7.6	9
Saint Assisclé	Hebdo Lundi 9h à 12h	déplacée à St Martin sur RDV	8	25	65	87	2.6	1.33	8.12	4.97
Saint Jacques	3x/sem lundi, jeudi vendredi 14h - 17h sur RDV	4x/sem lundi : 9h-12h jeudi vendredi 14h - 17h sur RDV	121	334	842	1243	2.52	1.47	6.95	6.82
Saint Martin	Hebdo Lundi 14h - 17h	2x/sem Lundi 9h 12h + 14h 17h sur RDV	54	134	304	442	2.26	1.45	5.62	5.56
Saint Matthieu	Sans rdv mercredi 14h - 17h Sur rdv lundi 9h à 12h	Sur RDV mercredi 14h-17h depuis le 24.06.20	44	109	213	296	1.9	1.3	4.84	4.10
Vernet-Salanque	Hebdo mercredi 9h - 12h	Sur RDV	35	108	212	355	1.94	1.69	6.05	8.14
TOTAL 2020			442	1207	2835	4218	2.34	1.48	6.41	/
TOTAL 2019			529	1316	3400	5151	2.58	1.51	6.42	/

**donnée à relativiser du fait de l'absence de permanences pendant le confinement et la période d'isolement en octobre 2020*

Les résultats semblent cohérents par rapport à l'activité effectuée mais, malgré les efforts d'organisations déployés, le nombre d'usagers a tout de même diminué de près de 10%, certainement en raison du contexte sanitaire. A contrario, le nombre de nouvelles personnes (qui n'étaient pas connues de Médiance66) est en hausse avec 394 nouveaux usagers (contre 381 en 2019).

✓ Zoom sur les permanences :

Les permanences fonctionnent désormais toutes sur rendez-vous. Cela a nécessité une réorganisation sur plusieurs Maisons de quartier : Nouveau Logis, St Mathieu, Vernet Salanque, Haut Vernet et St Martin, qui fonctionnaient jusqu'ici en « accès libre ». Sur certains sites (Vernet salanque ou Nouveau logis par exemple), ce fonctionnement permet une meilleure autonomisation du public qui se déplace davantage lorsque cela est réellement nécessaire. Les autres permanences possédaient déjà ce mode d'accueil : l'adaptation de chacun a donc été plus simple. Après quelques mois d'essai, cette nouvelle méthode semble être, dans l'ensemble un franc succès ; aussi bien du point de vue des usagers que du personnel.

✚ **La typologie des personnes reçues :**

Le profil des usagers reçus en 2020 est quasi-identique à celui de ceux reçus en 2019. Davantage de femmes reçues se présentent aux permanences. L'âge le plus représenté reste le même (26-64 ans). 65% du public est isolé (célibataires, divorcés, veufs) ce qui peut expliquer, en partie, le besoin d'accompagnement administratif. 34% des usagers sont en couple (mariés ou concubins). 70% du public est sans emploi, ce qui confirme la grande précarité présente sur ces quartiers prioritaires.

✚ **Les domaines les plus représentés**

Les demandes les plus représentées concernent les énergies et fluides 18%, la santé 23 %, le social avec 17%, le logement 13% et la retraite 7%

➤ **L'énergie** représente 18% des demandes, soit 767 demandes contre 1151 en 2019. Cela est certainement dû au fait que la trêve hivernale a pris fin en juillet 2020 au lieu de mars, pour tous les fournisseurs, à l'exception d'EDF qui l'a prolongé jusqu'au 1er septembre 2020. L'obligation de paiement n'est donc plus prioritaire.

➤ **La santé** représente 23% soit 913 demandes contre 964 en 2019, principalement axées sur les demandes de Complémentaire Santé Solidaire.

➤ **Le social** représente 17% soit 696 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... 74% des demandes concernent CAF ; 12% la MSA.

➤ **Le logement** : 499 demandes (13%). 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 (46% des demandes).

Quelques chiffres logement pour 2020 : 81 dossiers de demandes de logements sociaux/mutations, 17 dossiers FSL accès au logement/impayé (charge ou loyer), 48 informations sur paiements, 7 dossiers DALO

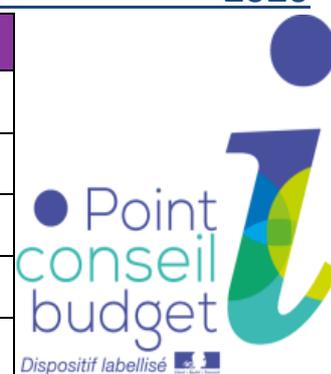
➤ **La retraite** représente 7%, soit 335 demandes. Il s'agit d'aider les usagers pour leurs démarches auprès des caisses de retraite : attestation de paiement, information sur les droits... Mais, les demandes pour un accompagnement à la constitution des dossiers retraite sont de plus en plus fréquentes.

Quelques chiffres pour 2020 : 52 demandes de retraite (personnelle et complémentaire et Allocation de solidarité aux personnes âgées), 17 informations concernant la 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.

Intitulé action n° 3	Point Conseil Budget
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Tout public éprouvant des difficultés budgétaires et financières
Département et commune	Perpignan et Département
Partenaires de l'action	DDCS 66



Contexte	<p>Les Points Conseil Budget (PCB) sont des structures d'accueil destinées à soutenir 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.</p> <p>Une expérimentation avait été lancée en 2016 et concernait 52 structures en France dans 4 régions : Hauts-de-France, Ile-de-France, Grand Est et Occitanie. A son terme, et au vu de sa réussite, le gouvernement a proposé de labelliser 150 établissements dès 2019 dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté.</p> <p>Parmi ces 150 premiers « PCB », 21 sont en Occitanie dont 2 dans les Pyrénées Orientales : l'UDAF qui était déjà ciblée durant l'expérimentation et Médiance 66 qui a obtenu sa labélisation en Juillet 2019.</p> <p>Principaux objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les situations de fragilité budgétaire, - Mettre en place un accueil qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre, - Offrir un conseil ou une orientation de manière personnalisée pour des questions relatives à la gestion du budget familial, - 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.
Descriptif de l'action	<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, par une conseillère ou une médiatrice sur nos plages d'accueil quotidiennes.</p> <p>Lorsqu'une personne se rapproche du PCB pour être accompagnée, elle est systématiquement recontactée par téléphone par l'intervenante.</p> <p>Un 1^{er} diagnostic est fait à distance afin de comprendre la situation, la demande, son urgence et pour la guider au mieux dans ses démarches.</p> <p>Généralement un mail est envoyé avec la liste des pièces à amener pour le RDV, notamment lorsqu'il s'agit d'une aide à la constitution du dossier de surendettement.</p> <p>La personne est ensuite reçue en RDV (1h) lors duquel sont traités les points les plus urgents comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation de la situation budgétaire et de la pertinence du dépôt d'un dossier de surendettement (parfois il y a d'autres solutions possibles), - constitution du dossier de surendettement : remplissage sur formulaire, aide à la recherche des pièces nécessaires (elles sont nombreuses et souvent dématérialisées) et à la rédaction du courrier d'accompagnement, - aide à la prise de contact avec les créanciers pour demander les justificatifs manquants, - négociation auprès de créanciers notamment lorsqu'il y a des menaces (huissiers, coupure d'énergie...), - démarches liées aux droits sociaux (ouverture, maintien), lien avec les travailleurs sociaux de secteur... - proposition de pistes d'amélioration du budget. <p>Afin d'éviter la récurrence des difficultés budgétaires, un accompagnement à la gestion de budget est systématiquement proposé sur un second rdv.</p> <p>Plusieurs rdv sont généralement nécessaires pour traiter l'ensemble des problématiques et/ou pour le suivi.</p> <p>La CESF, se rend disponible tout au long de l'instruction de leur dossier de surendettement jusqu'à décision finale de la Banque de France pour des questions, des explications de courriers souvent compliqués. Elle représente pour eux un repère, un soutien vis à vis de cette procédure complexe.</p> <p>Elle effectue le suivi des dossiers (elle reçoit les doubles des courriers adressés aux demandeurs par la BDF) et contacte les personnes les plus fragiles ou lorsqu'il s'agit d'étapes importantes afin de s'assurer que tout est bien compris et que tout est fait dans les temps impartis (transmission de documents, mise en place du plan...).</p> <p>De nombreux échanges ont lieu avec les gestionnaires des dossiers à la BDF mais aussi avec la greffière du service surendettement du tribunal judiciaire. Pour les situations complexes, nos interlocuteurs à la BDF de</p>

Bilan 2020	<p>Perpignan sont d'un grand secours.</p> <p style="text-align: center;">426 personnes reçues en 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 301 pour une demande ponctuelle le plus souvent relative à une créance (demandes liées à l'énergie, aux impôts, au loyer, à la téléphonie...), sans accompagnement sur la durée. • 125 personnes ont été accompagnées dont 102 nouvelles personnes : <p>Types d'accompagnement (plusieurs possibles pour une même personne)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 70 pour constituer leur dossier de surendettement, - 51 pour l'ouverture de droits, - 41 pour un accompagnement budgétaire, - 16 pour la mise en œuvre des mesures décidées par la commission de surendettement, - 40 pour d'autres demandes (intervention auprès d'un créancier, mise en lien avec les travailleurs sociaux d'autres structures...). <p>L'activité du PCB a bien évolué en 2020, 1^{er} année complète d'activité. L'information est passée auprès des partenaires qui orientent régulièrement des familles (CD66, CCAS, Bailleurs sociaux, Banque de France, associations...).</p> <p>Malgré la crise sanitaire et la fermeture des accueils physiques pendant le 1^{er} confinement, le nombre de personnes accueillies atteint les objectifs fixés.</p> <p>La demande est donc bien présente sur le territoire et la précarité toujours plus prégnante.</p> <p>Le profil des personnes reçues diffère de celui des usagers habituels de Médiance 66 : En effet, nombre d'entre eux possèdent des revenus (salariés, retraités) et ne se sont jamais rapprochés de structures sociales. La majorité des personnes sont d'ailleurs généralement orientées par la Banque de France ou par leur banque personnelle. La démarche est alors souvent bien difficile pour elles, car peu habituées à demander de l'aide. Elles repoussent leurs demandes dans le temps pensant arriver à s'en sortir ou parfois par crainte (d'être jugé, des conséquences de la procédure...).</p> <p>Elles se rapprochent donc de nous avec beaucoup d'appréhensions bien que la neutralité de l'association soit certainement facilitatrice. Néanmoins, une fois ce cap passé, elles manifestent très souvent leur satisfaction pour le soutien apporté, la bienveillance et acceptent finalement volontiers un accompagnement sur la durée.</p> <p>Les demandes les plus fréquentes concernent l'accompagnement à la constitution d'un dossier de surendettement.</p> <p>De nombreuses personnes souhaitent constituer un dossier mais ne connaissent pas du tout la procédure, son fonctionnement, ses conséquences. Il y a beaucoup d'idées reçues qui pourraient freiner la démarche ou à l'inverse, la minimiser. Par ailleurs, certaines n'entrent pas dans les critères d'éligibilité (dette professionnelles) mais il est nécessaire, tout de même, de les conseiller ou de les orienter vers les bons interlocuteurs.</p> <p>En somme, les conseils du PCB permettent de faire passer des informations justes, d'aider à la prise de décision et de soutenir les personnes durant cette étape de vie difficile à traverser.</p> <p>Seules 32% des 125 personnes accompagnées sur le PCB ont souhaité l'être pour de l'aide à l'organisation et à la gestion du budget.</p> <p>Certaines personnes demandent de l'aide ou un soutien ponctuel quant à la procédure de surendettement mais ne souhaitent pas forcément approfondir ensuite. Cela n'entrave en rien la pertinence de notre intervention car elle répond à un besoin malgré le fait qu'elle ne permette pas d'agir, dans ce cas, sur le fond du problème.</p> <p>D'autres se sont rapprochées de nous uniquement pour avoir des conseils concernant la gestion du budget (elles ne sont pas concernées par le surendettement). Elles sont cependant peu nombreuses (1/10).</p> <p>Lors des accompagnements budgétaires, le suivi peut durer plusieurs mois, jusqu'à ce que la personne n'en ressente plus le besoin (généralement un point mensuel est fait sur 3 ou 4 mois). Plusieurs outils et conseils sont proposés.</p> <p>Pour certains, une mesure d'accompagnement global a été recommandée à l'issue de cette procédure et ce, suite aux échanges effectués sur la situation de l'utilisateur avec les assistantes sociales du département (ASLL, AEB...).</p> <p>En conclusion, grâce à son professionnalisme et à la qualité des réponses apportées, bon nombre de situations ont trouvé une issue positive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Note liée au contexte sanitaire : <p>Le 4 mars 2020, nous avons participé, avec le PCB Udaf et la DDSC66, au 1^{er} comité régional de pilotage des PCB d'Occitanie à Montpellier, ce qui a permis de rencontrer l'ensemble des PCB de la région et d'échanger sur les pratiques.</p> <p>Malheureusement, la crise du COVID-19 ayant fait son apparition immédiatement après cette date, aucune autre formation n'a pu être envisagée en 2020. Celles prévues notamment avec la Banque de France ont été annulées.</p> <p>Dans ce même contexte, aucune action collective n'a pu être mise en place auprès du public.</p>
-------------------	---

Intitulé action n°4	Permanence quartier prioritaire Ville d'Elne
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Habitants de la communauté de communes Albères Côte Vermeille Illibéris
Département et commune	Communes d'Elne et CC Albères Côte Vermeille Illibéris,
Partenaires de l'action	Contrat de Ville d'Elne (CGET, Ville d'Elne, Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris) ; Espace socio culturel

Contexte	<p>En 2015, la commune d'Elne entrait pour la première fois dans la géographie prioritaire de la nouvelle Politique de la Ville. En concertation avec la ville d'Elne, et au vue d'un réel besoin d'accompagnement émanant des publics fragilisés, l'association Médiance 66 a proposé ses services pour intervenir auprès des habitants.</p> <p>Depuis le 19 octobre 2016, une médiatrice de l'association tient des permanences à l'espace socio-culturel afin d'accompagner les habitants dans leurs démarches administratives, l'accès aux droits et pour des questions liées aux énergies et fluide.</p>
Descriptif de l'action	<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. L'accueil se fait sur rendez-vous toutes les 20 minutes. 8 personnes peuvent être reçues par permanence. L'équipe de l'Espace socio-culturel est chargée de la prise de rendez-vous. L'agent d'accueil filtre les demandes afin d'orienter au mieux les usagers.</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">71 permanences tenues en 2020 212 personnes identifiées, 575 entretiens, 1079 demandes</p> <p>La fréquentation : Il est important de prendre en compte que les données présentées cette année sont impactées par l'absence de permanence physique durant plus de 2 mois. 71 permanences ont été tenues en 2020 (contre 90 en 2019). Malgré cette interruption des accueils, les deux jours de permanences sont toujours très bien repérés par le public et les partenaires du territoire. D'ailleurs, 108 nouvelles personnes ont été accueillies durant cette année (141 en 2019).</p> <p>L'orientation est essentiellement faite par le Conseil Départemental, la Mairie et l'espace socio-culturel. Les délais pour obtenir un rendez-vous sont généralement de 15 jours. Il convient d'ailleurs de mentionner qu'afin de pouvoir recevoir un plus grand nombre de personnes, la durée des rendez-vous a été réduite à 20 minutes. Ce temps, relativement court, nécessite une rigueur sans faille de la part de la médiatrice.</p> <p>Les domaines les plus représentés concernent la santé avec 25%, le social 22 %, la retraite 17%, les énergies et fluides 16% et le logement 13%.</p> <p>- La santé représente 25%, soit 230 demandes. Le partenariat avec la CPAM concernant les dossiers de Complémentaire Santé Solidaire est très utile et bien repéré par les habitants. La transmission des dossiers est facilitée et le retour fait par la CPAM permet un traitement efficace des situations d'urgence. L'année 2020 a engendré de nombreuses explications sur ce nouveau dispositif (réforme mise en place fin 2019).</p> <p>- La rubrique « social-famille » représente 22% soit 196 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...Les démarches par voie dématérialisée prédominent dans ce domaine. En effet, les demandes effectuées via les espaces personnels (CAF ou MSA) sont traitées bien plus rapidement que les dossiers physiques. Avec le confinement, la CAF et la MSA ont encouragé l'envoi des dossiers via une adresse mail spécifique. Depuis quelques années, la médiatrice reçoit des familles originaires d'Amérique latine. Elles travaillent de manière saisonnière dans l'agriculture et nécessitent un accompagnement pour l'ouverture de leurs droits. Aussi, la part de personnes affiliées à la MSA est bien représentée sur ce territoire.</p> <p>- La retraite représente 17%, soit 150 demandes. Bien qu'il y ait eu une diminution du nombre d'entretiens, le nombre de demandes liées à la retraite a augmenté (150 en 2020 contre 137 en 2019). En effet, ce sont les travailleurs sociaux de la MSP et l'agent d'accueil de la Mairie qui orientent le plus souvent les usagers vers la permanence pour ce type de demandes. Effectivement, dans le département, très peu d'organismes aident à la constitution du dossier de retraite. Aussi, le public se trouve souvent démuné face à la complexité du dossier en</p>

question. Les organismes de retraite n'accompagnent pas à la complétude du dossier. Une partie des personnes viennent pour des renseignements sur leurs droits à la retraite, notamment l'âge de départ et la démarche à suivre. Certains usagers 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.

- **L'énergie** représente 16% des demandes, soit 174 demandes. L'un des points forts de notre intervention est le domaine de l'énergie grâce au partenariat que possède Médiance 66 avec les différents fournisseurs d'énergie. 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 pour les habitants de la communauté Albères Côte-Vermeille Illibéris. Une diminution est constatée cette année. Il faut savoir que la trêve hivernale 2019-2020 avait exceptionnellement été prolongée jusqu'au 10 juillet 2020 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et ce jusqu'en septembre pour le fournisseur EDF. Pour cette année 2020, il est quantifié 44 demandes concernant le chèque énergie. Une diminution de demandes (informations sur l'éligibilité, utilisation du chèque, recours) est constatée cette année. Ce dispositif existe depuis maintenant 2 ans, il est donc davantage connu et maîtrisé du public. La grande majorité des demandes liées au chèque énergie concernent essentiellement la non-réception du chèque et le recours pour y prétendre. Par ailleurs, la médiatrice a constitué 12 dossiers de demandes d'aide financière énergie auprès du FSL et des caisses de retraite.

- **Le logement** représente 13%, soit 117 demandes. La rubrique logement est l'un des domaines les plus représentés mais connaît une légère diminution en comparaison à l'année dernière. Il est possible que cette diminution soit liée au changement de municipalité. La nouvelle élue au logement reçoit désormais sur rendez-vous les Illibériens pour leurs demandes de logement. L'agent d'accueil de la Mairie et celui de l'Espace socio-culturel ont tout de même continué à orienter les usagers vers la permanence de Médiance 66 pour constituer une demande de logement social. Des courriers de relance sont aussi effectués auprès des bailleurs sociaux.

Travailler en réseau : La médiatrice a participé au comité de pilotage de l'Espace socio culturel, ainsi qu'à la commission « lien social ». Une réunion a été organisée avec les travailleurs sociaux de la MSP d'Argelès afin de présenter les missions respectives de chacun et travailler au mieux en collaboration.



Intitulé action n°5	Permanence Epicerie Solidaire
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Habitants de la communauté de communes Albères Côte vermeille Illibéris
Département et commune	Commune d'Elne et Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris
Partenaires de l'action	Contrat de Ville d'Elne (CGET, Ville d'Elne, Communauté des communes Albères Côte Vermeille Illibéris), Epicerie Solidaire Acacia

Contexte	<p>L'association l'épicerie solidaire a ouvert ses portes à Elne en Janvier 2017.</p> <p>En raison d'un nombre important de demandes sur le centre socio-culturel, les services de l'état ont mis en place une 3^{ème} permanence sur la ville.</p> <p>Depuis le 08 janvier 2019, l'association tiens une permanence dans les locaux de l'épicerie.</p> <p>Elle permet de pallier à un réel besoin de soutien et d'accompagnement aux démarches administratives et financières des bénéficiaires fragilisés et plus largement des résidents d'Elne.</p>
Descriptif de l'action	<p>Permanence hebdomadaire de 3 heures, sans rendez-vous, le jeudi après-midi dans un bureau mis à disposition par l'Epicerie Solidaire.</p> <p>La médiatrice, Conseillère en Economie Sociale Familiale, affectée à cette permanence intervient aussi sur les deux permanences de l'espace socio culturel. Elle est bien repérée par les partenaires du territoire et par les habitants.</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">36 permanences tenues en 2020 117 personnes identifiées, 269 entretiens, 488 demandes</p> <p>La fréquentation : La permanence a débuté au mois de janvier 2019. Une fréquentation plus abondante s'est faite ressentir en fin d'année 2019 et n'a cessé de s'accroître en 2020. Elle est le signe d'une meilleure visibilité auprès du public.</p> <p>36 permanences ont été tenues par la médiatrice en 2020 (contre 45 en 2019). Malgré l'interruption des accueils physique durant plus de 2 mois, le nombre d'entretiens, de demandes et de personnes reçues a considérablement augmenté par rapport à 2019. 117 personnes ont été reçues cette année, contre 101 l'année précédente, soit une augmentation de 16%. Parmi elles, 41 n'étaient pas connues de l'association auparavant.</p> <p>Le nombre d'entretiens a également augmenté de 54%. Sur l'année, le nombre moyen d'entretiens par permanence a bondi de 4.09 à 7.47. Ces évolutions démontrent un besoin grandissant et une meilleure connaissance de la permanence.</p> <p>En 2019, les principales orientations se faisaient en interne par l'Épicerie Solidaire (les salariés et les bénévoles) mais aussi par l'espace socio culturel. En revanche, cette année, le mode de connaissance de la permanence est essentiellement le bouche-à-oreille (41 en 2020 contre 3 en 2019). Ceci démontre la satisfaction des réponses apportées lors des entretiens. Le Conseil Départemental a également davantage orienté les usagers vers Médiance 66.</p> <p>Les domaines les plus représentés concernent la santé avec 32%, le social 27%, les énergies et fluides 17%, le logement 9% et la retraite 8%.</p> <p>- La santé représente 32%, soit 129 demandes Il s'agit principalement de demandes de complémentaire santé solidaire, demandes d'Allocation Adulte Handicapé, demandes d'aide exceptionnelle... L'accroissement du public originaire d'Amérique latine (travailleur saisonnier agricole), engendre de nombreuses demandes d'accompagnement pour l'ouverture des droits sociaux dont ceux liés à la santé. Aussi, beaucoup d'appels effectués concernent une demande d'affiliation auprès de la MSA. Cet organisme est de ce fait, beaucoup plus sollicité sur ce site que sur les autres permanences de l'association.</p> <p>- La rubrique « social-famille » représente 27%, soit 109 demandes Les demandes liées à la rubrique social-famille ont doublé en comparaison à l'année 2020. Le public reçu est en grande précarité sociale, c'est pourquoi il n'est pas surprenant de remarquer une telle évolution. Les démarches dématérialisées prédominent. En effet, la majorité des demandes s'effectuent via l'espace personnel des allocataires : demandes de prestations, attestations de droit, changement de situation....</p> <p>- L'énergie représente 17% des demandes, soit 82 demandes Les demandes liées à l'énergie ont doublé durant cette année. Elles sont davantage diversifiées par rapport l'année passée. Les demandes liées au chèque énergie sont en baisse, en revanche, davantage d'entretiens concernent la</p>

recherche de solutions pour l'apurement d'une dette (mise en place d'un délai de paiement ou accompagnement au dépôt d'une demande d'aide financière : 12 informations ont été données sur les aides financières et 11 dossiers ont été constitués, dont 5 pour l'eau).

- La rubrique « logement » représente 9%, soit 37 demandes

La part des demandes concernant le logement est en baisse en comparaison de 2019. Il y en a peu sur ce site. Ce phénomène peut être lié au changement de municipalité : la nouvelle élue au logement reçoit désormais sur rendez-vous les Illibériens pour leur demande de logement. Si des habitants sont orientés vers Médiance 66 par les partenaires, ils le sont davantage vers la permanence de l'espace socio-culturel.

- La rubrique « retraite » représente 8% soit 33 demandes.

Les demandes liées à la retraite ont diminué de 29% (33 en 2020 et 47 en 2019). Pourtant, cette rubrique a augmenté sur la permanence de l'Espace socio-culturel. Cette différence est probablement liée au fait que les partenaires orientent davantage vers la permanence de l'Espace socio-culturel (sur rendez-vous) pour ce type de demande. Il s'agit de dossiers complexes et de questionnements assez pointus qui nécessitent un temps sur rendez-vous. Ainsi, seulement 2 dossiers ont été constitués sur la permanence de l'Épicerie Solidaire. Enfin, les demandes concernent des informations générales ou des appels effectués pour les dossiers en cours d'instruction.

Travailler en réseau : Participation au comité de pilotage de l'Espace socio-culturel de la Ville d'Elné où une présentation des missions de Médiance 66 auprès des partenaires a été faite. Une réunion a été organisée avec les travailleurs sociaux de la MSP d'Argelès afin de présenter les missions respectives de chacun et travailler au mieux en collaboration.



Intitulé action n°6	Permanences Résidence sociale ADOMA
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Tout résident des résidences sociales ADOMA
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	ADOMA



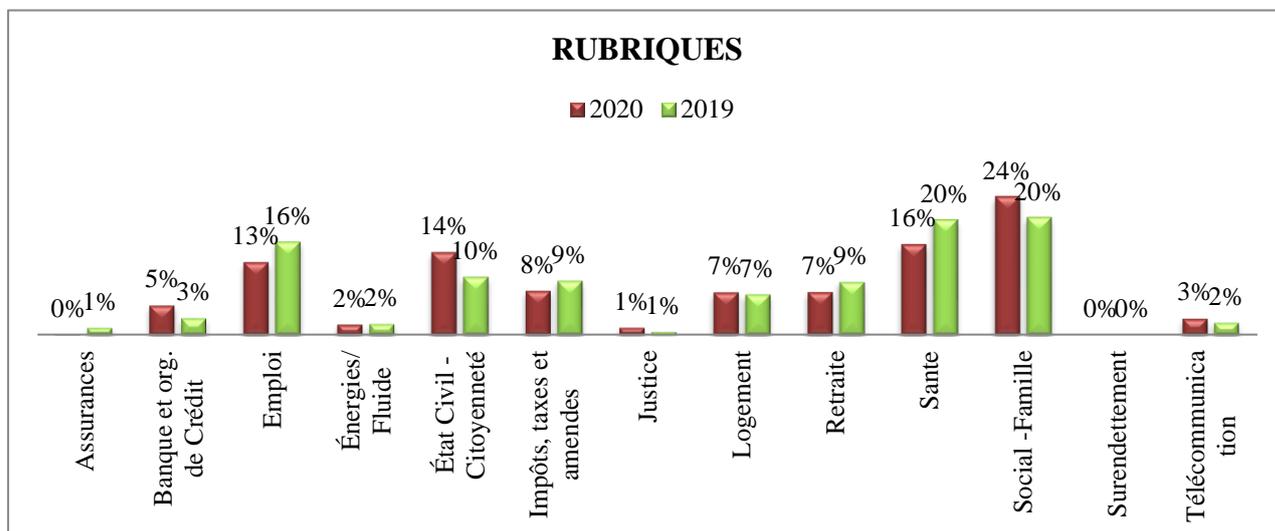
Contexte	<p>Médiance 66 intervient auprès des habitants des deux résidences sociales ADOMA « Les Pêcheurs » depuis 2014 et « Riviera », depuis 2016.</p> <p><i>L'objectif</i> : Lutter contre l'exclusion en proposant un accompagnement et une aide dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.</p>
Descriptif de l'action	<p>Nos missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>Résidence "les Pêcheurs" : Deux permanences hebdomadaires de 3.5h, les mercredis et vendredis après-midi assurées par une médiatrice sociale.</p> <p>Résidence "Riviera" : Une permanence hebdomadaire le jeudi matin de 3.5h assurée par cette même médiatrice.</p> <p>Actions collectives menées sous forme d'ateliers. Les thématiques sont définies selon les besoins repérés ou exprimés par les résidents ou par les professionnelles.</p> <p>Durant la période du 1^{er} confinement (16 mars 2020 jusqu'au 11 mai 2020), la médiatrice a apporté une attention particulière aux usagers les plus fragiles, se basant notamment sur les critères de l'âge, de la barrière de la langue et de l'isolement social, afin de maintenir un lien et d'assurer une veille sociale. Elle a contacté régulièrement ces personnes afin de s'enquérir de leur état de santé, de les informer sur la conduite à tenir en cas de symptômes suspects, les gestes barrières à adopter et des consignes relatives aux déplacements autorisés. De cette manière, 17 personnes, des deux résidences, ont été accompagnées à distance. Cette veille a également permis d'identifier certaines difficultés rencontrées par les usagers pour se déplacer et/ou s'alimenter. À ce titre, la responsable de résidence a pu mettre ceux-ci en relation avec des associations d'aide humanitaire qui ont pris le relais (colis alimentaires, moyens de locomotion pour se déplacer, distribution de repas).</p> <p>Les usagers les plus autonomes ont pu contacter la médiatrice directement par mail ou téléphone afin de traiter autant que possible leurs problématiques à distance.</p>
Bilan 2020	<p>106 permanences tenues, 86 résidents accompagnés*, 813 entretiens réalisés et 1155 démarches réalisées <i>*Certains résidents se présentent à l'une ou l'autre des permanences. 86 est le nombre de personnes identifiées, accompagnées.</i></p> <p>❖ <u>L'accueil individuel</u></p> <p>Résidence « Les Pêcheurs » : 71 permanences, 84 personnes reçues, 636 entretiens réalisés, 879 démarches réalisées</p> <p>Résidence « Riviera » : 35 permanences, 17 personnes reçues, 177 entretiens réalisés, 276 démarches réalisées.</p> <p>Malgré cette année très particulière les données restent stables. Les deux permanences sont toujours très bien identifiées par les usagers qui continuent de solliciter régulièrement la médiatrice.</p>

✚ **Le public reçu** : 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 (31% ont plus de 65 ans)

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

✚ **Le type de demandes traitées**



Cette année la rubrique « **social/famille** » est la plus représentée. Les demandes ciblent principalement la CAF, et les prestations des usagers (demandes d'information, ou suivi de dossiers en cours, contrôle de situation).

Viennent ensuite la santé avec des demandes qui concernent principalement l'accès aux droits (Complémentaire Santé Solidaire, AAH...) puis **l'état civil** : prises de rendez-vous à la Préfecture (titre de séjour, titre de voyages, prolongation de récépissé, changement de permis), demandes liées à l'OFPPRA.

L'emploi représente 13%, pour des demandes liées aux actualisations mensuelles, réinscriptions à pôle emploi, mais également des échanges avec de futurs employeurs...

La retraite constitue 7% des demandes, principalement des demandes d'attestation et des informations sur les paiements.

✚ **Les demandes dématérialisées :**

À l'ère du tout numérique renforcé par les effets de la crise, les permanences sont de plus en plus sollicitées par des résidents qui ne sont pas épargnés par la dématérialisation (perte de permis, demande de carte vitale, demande de retraite en ligne, prise de rendez-vous à la Préfecture, etc.). Les demandes les plus représentées restent les demandes d'actualisation et l'édition d'attestations de droits. La création d'adresse mail est une étape nécessaire afin d'activer tout compte en ligne. Il est ainsi expliqué aux usagers que même s'ils ne possèdent pas d'outil numérique pour se connecter, cette étape est incontournable à l'heure actuelle. Ainsi, 38 comptes en ligne et/ou adresses mail ont été créés.

Bien que la dématérialisation présente parfois des inconvénients pour certains usagers fragiles au vu de la barrière de la langue, de l'âge et de la précarité sociale, cette inclusion numérique reste un avantage notamment pour la gestion et le suivi des demandes.

❖ **Les actions collectives**

Le respect des dispositions sanitaires en vigueur n'a pas permis de maintenir les deux réunions d'informations collectives programmées.

Intitulé action n°7	Accompagnements « DALO »
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Tout habitant du département rencontrant des problématiques logement
Département et commune	Pyrénées Orientales
Partenaires de l'action	DDCS 66

Contexte	<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"> - Accueil, conseil, assistance pour l'amélioration ou l'adaptation de l'habitat, - Accompagnement social pour l'accès ou le maintien dans le logement des personnes défavorisées, - 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. <p>Cet agrément a été renouvelé le 2 juin 2016 pour une durée de 5 ans.</p> <p>Dans ce cadre, un partenariat s'est créé avec la DDCS66 et plus particulièrement avec le chargé de mission DALO. 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>
Descriptif de l'action	<p>L'accueil des demandeurs : Les personnes qui souhaitent un conseil ou une information sont habituellement reçues lors de nos accueils (PSP ou permanences), sur rendez-vous (30 min), pour faire le point sur leur parcours logement. A l'issue de cet échange, celles qui désirent constituer leur dossier sont reçues sur un deuxième rendez-vous (1h). Enfin, le formulaire de saisine de la commission étant relativement complexe à renseigner, et nécessitant de fournir de nombreux justificatifs et d'approfondir les problématiques liées au logement, d'autres rendez-vous sont généralement nécessaires afin de s'assurer de la complétude de la demande.</p> <p>Le lien avec le chargé de mission DALO à la DDCS66 : Une médiatrice, référente de l'action, est chargée de faire le lien avec la chargée de mission DALO sur la réception des dossiers, leur complétude et leur suivi. De nombreux échanges ont lieu dans ce cadre. Enfin, un point régulier est effectué suite aux Commissions de Médiations DALO (Comed) pour permettre de clôturer les demandes ou leur donner une suite (recours...).</p> <p>Les médiatrices se tiennent à disposition tout au long de la procédure pour effectuer le suivi de la saisine.</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">En 2020 : 37 personnes ont été reçues, 50 entretiens effectués, 50 demandes traitées, 17 dossiers déposés à la commission</p> <p>La plupart des personnes sont repérées en interne, soit car leur demande concerne directement le DALO, 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. En second lieu, les acteurs de terrains tels que le Conseil Départemental ou la Mairie orientent également leurs usagers vers Médiance 66. Du fait de son agrément, l'association fait partie de la liste officielle des « structures accompagnantes » délivrée par la préfecture.</p> <p>La mission DALO représente pour Médiance 66 une plus-value importante dans l'accompagnement de son public. En effet, outre le nombre de dossiers aboutis, il s'agit là de permettre aux usagers de faire valoir le droit au logement auprès d'un interlocuteur professionnel disponible et à proximité. De nombreuses réponses sont également données en amont du dépôt d'un dossier puisque beaucoup de familles souhaitent déposer un dossier pensant trouver plus facilement un nouveau logement alors qu'elles n'entrent pas toujours dans les critères. Un travail d'orientation et de conseils est donc mis en place pour leur permettre de trouver d'autres réponses à leurs difficultés.</p> <p>Par ailleurs, la participation à 4 commissions DALO cette année, en tant qu'appui technique, et la formation dispensée par la DDCS auprès de 7 médiatrices ont permis d'améliorer la qualité et la précision des réponses apportées aux demandeurs, que ce soit dans l'instruction comme dans les suites de la décision. Au vue de la complexité de la procédure, nous perfectionner dans cette mission est un souhait constant, à la fois pour que les conseils donnés aux habitants soient les plus précis possibles mais aussi pour faciliter l'instruction des demandes au sein de la DDCS.</p>

Intitulé action n°8a	Permanences de La Poste
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Clients vulnérables de La Poste
Département et commune	Perpignan : La Poste Arago, La Poste République et La Poste St Gaudérique
Partenaires de l'action	La Poste

Contexte	<p>L'accueil et l'accompagnement des personnes vulnérables sont au cœur des préoccupations de La Poste. Depuis fin 2012, les médiateurs de l'association interviennent dans certains bureaux de poste de la ville pour rendre simple et facile l'accès aux services pour tous.</p> <p>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.</p>
Descriptif de l'action	<p>5 demi-journées de permanences ont lieu chaque semaine :</p> <p>3 demi-journées par semaine à la Poste République : les lundis après-midi, mardis matin et vendredis après-midi, 2 demi-journées par semaine à la Poste Arago : les lundis et vendredis matin, 2 journées par mois à la Poste St Gaudérique les jours du versement des prestations sociales et retraite (nouvelle permanence mise en place depuis le mois de février)</p> <p>Les permanences sont renforcées dans les bureaux de postes Arago et République les jours de forte affluence en début de mois soit vers le 6 et le 12 (versements des prestations sociales et des pensions de retraite)</p> <p>3 médiatrices interviennent sur cette action.</p> <p>Pour information, 1 permanence supplémentaire spécifique à l'action « L'inclusion bancaire par le numérique » (cf fiche action n°8b) a lieu le mercredi matin sur la poste République.</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">En 2020, sur l'ensemble des sites, 233 permanences ont été effectuées, 6615 personnes accompagnées et 8474 demandes traitées</p> <p>Cette année a été particulière puisque les permanences ont été stoppées durant plusieurs mois dans le respect des mesures imposées par le gouvernement.</p> <p>Dans les bureaux de poste, pour faire face aux consignes de sécurité, une nouvelle organisation a été mise en place : sens de circulation, limitation du nombre de clients, mise à la disposition de masques et gels pour les médiatrices...</p> <p>Concernant les permanences de Médiance 66, à partir du 12 mai (seule la poste Arago était ouverte) et jusqu'au 29 juin (date de reprise à République) : 6 permanences hebdomadaires + renfort en début de mois et, selon les besoins tenue de permanences supplémentaires (versement de la prime exceptionnelle par exemple)</p> <p>Le bureau de Poste République : 91 Permanences effectuées, 1568 usagers accueillis et 1987 demandes traitées, soit, en moyenne 17 usagers accompagnés par permanence. Ce service de proximité, situé dans le centre historique de Perpignan jouxte les quartiers prioritaires de la ville. La majorité des usagers perçoivent les prestations sociales et des pensions retraites. C'est pourquoi il y a une forte affluence les jours de versements des prestations entre le 5 et 15 de chaque mois. La médiatrice est en renfort ces jours-là afin d'aider les agents de Poste à travailler dans de meilleures conditions. Du 16 au 4 du mois suivant, il est observé une baisse importante des fréquentations dans ce bureau.</p> <p>La médiatrice est très sollicitée par les agents de Poste pour l'aide au remplissage de formulaire (597 en 2020). En effet, un grand nombre d'usager est analphabète, c'est pourquoi la présence des médiatrices est indispensable. Une augmentation des demandes « ma banque en ligne » (109 au total) est constatée : la dématérialisation est fortement plébiscitée. Concernant la résolution des conflits sur ce site : 9 en 2020 contre 8 en 2019 (stable malgré la fermeture due à la crise sanitaire. La médiatrice est à l'écoute des usagers afin de trouver une solution aux problèmes rencontrés avec les agents de poste. Dans la plupart des cas son intervention permet d'apaiser les tensions.</p>

La poste Arago : 117 permanences effectuées, 4192 usagers accueillis et 5493 demandes traitées donc en moyenne 36 usagers accompagnés par permanence. Ce bureau de Poste central est resté ouvert durant le premier confinement. C'est le lieu où les médiatrices ont effectué le plus de permanences. Les autres Postes (République et St Gaudérique) ayant rouvert progressivement. Contrairement aux Postes République et St Gaudérique, l'affluence reste stable tout au long du mois mais augmente aussi lors du versement des prestations sociales et des pensions de retraite (entre 6 et 15 du mois).

Le profil des clients qui fréquentent ce lieu est hétéroclite.

Le nombre de demandes a augmenté : 135 de plus qu'en 2019, alors qu'on observe une diminution d'environ 70 personnes accueillies. Les deux périodes de confinements et le nombre limité d'agents sur place à contraint les usagers à restreindre leurs déplacements et à réunir leurs demandes. Cela peut expliquer cette tendance. De plus, les usagers utilisent davantage leur compte en ligne et certains sollicitent de l'aide pour cela soit 99 demandes en 2020.

Les orientations vers guichets sont également en hausse (30%) depuis la nouvelle organisation de la Poste : placées à l'entrée du bureau de Poste, les médiatrices dirigent et détectent les usagers qui ont besoin d'être guidés.

Ensuite, une augmentation de 34% est constatée cette année pour les demandes de rédactions de courriers : au premier plan des plis destinés aux contrats téléphonie, assurances ou mutuelles fournies par La Poste (réclamations, résiliations, informations...). Même constat pour les pertes de courrier/colis et pour les personnes qui ne reçoivent plus leurs relevés bancaires. Pour eux, les médiatrices effectuent des courriers de réclamations au centre financier.

Enfin, le nombre de résolutions de conflits grimpe en flèche en 2020. Les médiatrices interviennent souvent en prévention, toutefois, 26 conflits ont requis l'attention des médiatrices en 2020 contre 5 en 2019. La crise sanitaire ayant certainement joué un rôle majeur dans l'augmentation des situations de tensions. Dans ce contexte, écoute, calme, neutralité, sont de mises. Ces postures ont été utilisées avec brio par l'équipe des médiatrices, ce qui est apprécié par les partenaires comme par les usagers.

La poste St Gaudérique : 25 permanences effectuées, 837 personnes accompagnées, 994 demandes traitées pour une moyenne de 33 usagers par permanence. Ces dernières ont débuté en février 2020 à la demande de la direction de la Poste de St Gaudérique. Le démarrage est très encourageant.

En lien permanent avec les agents, la médiatrice poursuit son travail d'implantation et continue à mettre en avant les missions de Médiance 66 pour une meilleure visibilité auprès de tous.

La médiatrice dispose d'un petit bureau, contigu à l'espace d'accueil pour recevoir les clients de la Poste.

Ce bureau de poste fait face à une très forte affluence depuis le début de l'année 2020 du fait de la délocalisation du bureau « Las Cobas » vers le bureau « Saint Gaudérique ». Cela a engendré un flux de personnes beaucoup plus important pour les courriers recommandés et colis, complexifié d'autant par le contexte de la crise sanitaire. Ainsi, la médiatrice a dû gérer un nombre considérable d'incivilités avec 28 résolutions de conflit, ceci afin de favoriser la fluidité des personnes entrantes et d'atténuer les tensions. Pour ce faire, écoute active et présence soutenue auprès des usagers ont été de rigueur.



Intitulé action n°8b	L'inclusion bancaire par le numérique – La Banque Postale
Pôle / Thématique	Vie quotidienne - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Date action	Année 2020
Public ciblé	Clients vulnérables de La Poste et éloignés du numérique
Département et commune	Perpignan : La Poste République
Partenaires de l'action	La Banque Postale Fondation Agir Contre l'Exclusion - FACE

Contexte	<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. Grâce aux partenariats qui lient, depuis des années, Médiance 66 à FACE et à la Banque Postale, l'action « Inclusion bancaire par le numérique » a été lancée dès le mois de Juin 2019.</p>
Descriptif de l'action	<p>L'action se déroule en deux temps :</p> <p>1. la détection des publics « éloignés » du numérique et susceptibles de participer à un atelier collectif</p> <p>Médiance 66 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>Une médiatrice intervient sur cette mission.</p> <p>Un questionnaire en ligne est mis à sa disposition via une tablette connectée fournie par la Banque Postale. Ainsi, les questions posées aux clients visés permettent de déterminer leur niveau de « savoir-faire numérique » 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"> - niveau ABEILLE (débutant) : les usagers qui ne sont pas à l'aise avec le numérique et qui en sont éloignés. - niveau HIBOU (intermédiaire) : les usagers qui savent utiliser l'outil numérique mais qui ne sont pas forcément autonome dans toutes les démarches. - niveau AIGLE (expert) : les usagers qui sont à l'aise avec le numérique et qui peuvent rencontrer une difficulté minimale et ponctuelle sur leur en compte en ligne (rapidement résolue en général). <p>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.</p> <p>L'objectif est de mettre en place des ateliers d'environ 5 participants. Ils sont animés par l'une des médiatrices. Un diaporama, ludique et simple, 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 pour qu'ils puissent garder un support écrit reprenant les principaux points.</p> <p>Cette année, du fait de la crise sanitaire, aucun atelier n'a été animé.</p>
Bilan 2020	<p>C'est dans le bureau de la Poste République que les permanences d'inclusion numérique sont effectuées : 28 permanences ont eu lieu les mercredis et 23 questionnaires réalisés.</p> <p>Ce bureau de Poste a été fermé de mi-mars à juin (crise sanitaire), aucune passation de questionnaire n'a pu être effectuée pendant cette période.</p> <p>Les jours de permanences consacrées au numérique, la médiatrice dispose d'une tablette, initialement dédiée à la passation du questionnaire en ligne pour identifier les besoins des clients (elle est parfois utilisée aussi pour réaliser des démarches en ligne). Depuis le démarrage de l'action, des difficultés se font ressentir pour mener à bien la mission, les usagers de la poste étant peu intéressés par le sujet.</p> <p>Il ressort d'ailleurs des questionnaires réalisés que les personnes interrogés ne souhaitent généralement pas assister</p>

aux ateliers proposés. Seulement 4 sur 23 y étaient favorables.

Le besoin est pourtant bien présent puisque :

- 17 usagers sont de niveau « abeille », éloignés du numérique
- 5 de niveau « hiboux » : utilisent l'outil numérique mais ne sont pas autonomes sur toutes les démarches en ligne
- 1 de niveau « aigle » : ne rencontre aucune difficulté avec le numérique.

Les usagers préfèrent une aide « immédiate » et « individuelle » et non des informations données durant un atelier. De plus, ils connaissent les horaires de présence des médiatrices et s'appuient dessus pour poser leurs questions (avec la tablette à la poste République ou sur leur smartphone).

Bien qu'aucun atelier n'ait pu être réalisé cette année à cause du contexte sanitaire, les médiatrices ont tout de même agit sur le thème de l'inclusion bancaire par le numérique puisque, durant leurs permanences « habituelles » de médiation sociale postale, de nombreux usagers ont été accompagnés concernant leur compte en ligne « La Banque Postale ». Ces accompagnements ont été quantifiés puis transmis à FACE via un logiciel « suivi coup de pouce » mis à disposition. En 2020, tous bureaux de Poste confondus, 212 clients de la Banque Postale ont été accompagnés pour des démarches concernant leur compte en ligne.

Il est important de préciser que, sur cette permanence spécifique à la détection des « besoins numériques » les médiatrices restent disponibles pour accompagner les usagers comme sur leurs permanences « habituelles ». De nombreuses sollicitations ont eu lieu en parallèle : sur les 28 permanences effectuées, 535 usagers accueillis et 593 demandes traitées.

Perspectives en vue de faire évoluer l'action :

- Envisager de mettre en place ce dispositif sur le bureau de Poste Arago afin de sensibiliser davantage d'usagers, et de profils différents,
- Prévoir de mettre à disposition quelques ordinateurs ou tablettes durant les ateliers,
- Étendre le thème : depuis décembre 2020, une médiatrice numérique a rejoint l'équipe de Médiance 66 dans le but de développer des actions en lien avec le numérique. Il pourrait être pertinent de proposer, en plus du thème « la Banque postale en ligne », d'autres thématiques type CAF, CPAM, Impôts...et de co-animer les ateliers. Ainsi, les bénéficiaires seraient peut-être plus favorables pour se mobiliser.



Intitulé action n°9a	Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66 Accompagnement des nouveaux locataires repérés comme étant fragiles
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement
Date action	Année 2020
Public ciblé	Locataires de l'OPH66
Département et commune	Département des Pyrénées-Orientales
Partenaires de l'action	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

Contexte	<p>De nombreuses familles, lorsqu'elles accèdent à un logement, se trouvent en difficultés pour faire face à la multitude des démarches à effectuer et à leur complexité, l'Office 66 n'est pas en mesure de toutes les accompagner.</p> <p>Aussi, depuis 2011, une action a été mise en place en partenariat avec le bailleur, pour permettre, entre autre, d'accompagner leurs locataires repérés comme fragiles dès l'entrée dans les lieux.</p> <p>Le 10 juillet 2020, la convention de partenariat a été renouvelée pour 2 ans.</p>
Descriptif de l'action	<p>C'est une Conseillère en Economie Sociale et Familiale qui est chargée d'accompagner les familles. Elle peut rencontrer les familles au domicile, en agence ou dans les locaux de Médiancé 66.</p> <p>L'orientation est faite directement par les chargés de clientèle, les référents sociaux ou les conseillères logement qui, selon les situations, estiment qu'un accompagnement serait bénéfique pour le locataire. Les 3 agences de l'Office 66 (Céret, Prades et Vallée de l'Agly) ainsi que le siège, peuvent saisir Médiancé 66.</p> <p>Il s'agit le plus souvent de locataires rencontrant des difficultés sociales et/ou familiales comme par exemple la prise d'un 1^{er} logement en autonomie (peu de connaissances sur les démarches à effectuer), un changement de situation qui engendre des difficultés administratives (séparation/divorce, naissance, changement de département...) un parcours logement compliqué (litige, expulsion ...).</p> <p>La conseillère prend rapidement contact avec la famille à qui elle propose son intervention. Celle-ci est libre de refuser (cela se produit rarement). L'accompagnement s'effectue durant les premiers mois qui suivent l'entrée dans le logement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - constituer, si nécessaire, une demande d'aide financière pour le dépôt de garantie et/ou le 1er mois de loyer. Le suivi de l'aboutissement de la demande APL et sa mise en place ; - veiller à la mise en place d'un moyen de paiement adapté et suivre les paiements du loyer durant les premiers mois ; - aider à l'ouverture des compteurs d'énergie (eau, gaz, électricité), à la souscription d'un contrat et conseiller à la maîtrise des énergies ; - favoriser l'usage du chèque énergie ; - organiser le budget et ouvrir tous les droits sociaux.
Bilan 2020	<p>27 nouvelles familles orientées à Médiancé 66 en 2020 21 de l'agence de Céret - 1 de celle de Vallée de l'Agly 2 de l'agence de Prades - 3 du siège de Perpignan</p> <p>22 familles en veille sociale orientées en 2019 <i>Sur l'ensemble, 20 rendez-vous à domicile, 10 en agence, 15 à Médiancé 66, 166 entretiens téléphoniques.</i></p> <p>La proposition d'accompagnement est généralement bienvenue pour les locataires. Une relation de confiance se crée entre les familles et la CESF. Celle-ci 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> <p>Durant le confinement, aucun rendez-vous en présentiel n'a pu avoir lieu. Une veille sociale téléphonique a été assurée pour les locataires suivis. Malgré tout, une augmentation des orientations est encore constatée cette année, ce qui démontre que le besoin est grandissant et les situations de fragilité socio-économiques sont de plus en plus présentes.</p>

Intitulé action n°9b	Médiation Sociale - Suivi des familles de l'O.P.H.66 Accompagnement des locataires en impayés de loyer et en particulier ceux en situation de rupture de dialogue ou de non reprise de paiement depuis plus de 3 mois
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement
Date action	Année 2020
Public ciblé	Locataires de l'OPH 66
Département et commune	Département des Pyrénées-Orientales
Partenaires de l'action	Office Public de l'Habitat 66 (O.P.H.66)

Contexte	<p>Le 10 juillet 2020, la convention de partenariat qui lie Médiance 66 et l'OPH 66 a été renouvelée pour 2 ans.</p> <p>Depuis 2011, Médiance 66 intervient, entre autre, auprès de 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.</p>
Descriptif de l'action	<p>Les locataires sont orientés directement vers la Conseillère en Économie Sociale Familiale (CESF) de Médiance 66 par les conseillères logement.</p> <p>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.</p> <p>Les rencontres se font à domicile, en agence ou dans les locaux de Médiance 66.</p>
Bilan 2020	<p>27 locataires en impayés ont été orientés en 2020 7 de l'agence de Céret - 4 de l'agence Vallée de l'Agly - 6 de celle de Prades - 10 du siège de Perpignan 38 dossiers orientés en 2019 sont toujours en cours pour finaliser l'accompagnement <i>Sur l'ensemble : 36 visites à domicile – 5 rdv en agence – 23 rdv à médiance66 – 223 entretiens téléphoniques.</i></p> <p>Le fait de proposer une aide, à l'initiative du bailleur, est perçue comme une marque d'intérêt et permet de mettre en avant la préoccupation de l'Office 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. Nous pouvons remarquer que sur 65 suivis, 52 paient, à ce jour, régulièrement leur loyer, soit 80%. 13 locataires ont soldé leur dette, soit 20%. La dette n'est pas soldée pour tous les locataires mais, un plan d'apurement est systématiquement proposé lorsque l'intervenante a pu établir un contact.</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. Lorsque la famille est consentante et que la situation le nécessite, une demande de mesure d'accompagnement est initiée (ASLL / MASP). En 2020, 7 mesures ont été mises en place.</p> <p>Durant le confinement, l'intervenante a assuré une veille sociale téléphonique auprès des locataires en cours de suivi. Un lien était aussi fait régulièrement avec les conseillères sociales de l'Office 66 ce qui a permis, en autres, de débloquer certains droits: RSA et APL grâce aux partenaires de la CAF ; orienter vers la maison sociale de proximité pour un bon alimentaire ; suivre les demande de retraite en cours ; informer sur les différentes modalités de règlement du loyer.</p> <p>La diminution du nombre d'orientations cette année concernant les situations d'impayé (47 orientations en 2018, 37 orientations en 2019 et 27 orientations en 2020) peut s'expliquer par un changement d'organisation au sein de l'Office 66 depuis Janvier 2020 avec notamment le passage en comptabilité privée. Ceci qui engendre une procédure de traitement des situations d'impayés et du contentieux différentes (plus stricte et rapide). Ce nouveau mode de fonctionnement demande au locataire de se mobiliser plus vite, mais à terme cela permet de ne pas alourdir la dette locative.</p>

Intitulé action n°10		Accompagnement post relogement NPNRU - Quartier Diaz	
Pôle / Thématique	Pôle Vie quotidienne - Médiation Habitat et Environnement		
Date action	Année 2019/2020		
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)		

Contexte	<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 leur bonne intégration des locataires dans leur nouvel environnement. Cette action 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>L'intervention auprès des familles a débuté fin Juillet 2019 et s'est terminée en septembre 2020.</p>
Descriptif de l'action	<p>Les objectifs généraux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Au niveau du logement :</u> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - Informer et s'assurer de l'appropriation d'éco-gestes et de l'utilisation du chèque énergie si la famille est éligible, - Limiter les risques de dégradation ou d'endettement, - S'assurer que logement obtenu soit conforme à leurs besoins. ✓ <u>Au niveau de l'immeuble :</u> <ul style="list-style-type: none"> - S'informer sur les relations qu'entretiennent les locataires avec leurs voisins, - S'assurer de la bonne intégration de la famille dans l'immeuble. ✓ <u>Au niveau du quartier :</u> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que les familles aient repéré les différents services de proximité, - S'assurer de la bonne intégration de la famille dans le quartier. <p>Le déroulement de l'action :</p> <p>2 intervenantes : Une Technicienne en Economie Sociale Familiale et une Conseillère en Economie Sociale Familiale ont été chargée de mener à bien les interventions.</p> <ul style="list-style-type: none"> - une 1ère visite dans les 2 mois qui suivent la signature du bail - une 2ème visite au bout de 6 mois d'installation ou, une prise de contact téléphonique si la famille préfère. - 1 an après le déménagement, Médiance 66 réalisera une enquête de satisfaction à domicile. <p>Pour les situations nécessitant un accompagnement renforcé : la base de l'accompagnement serait similaire mais avec un plus grand nombre de rencontres effectuées avec ces familles.</p>
Bilan 2020	<ul style="list-style-type: none"> • <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. • <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. • <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 : <ul style="list-style-type: none"> - la 1^{er} 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Compte rendu des visites à domicile</u>

- 101 personnes ciblées au départ
- 87 personnes relogées :

- 79 familles accompagnées : 2 refus de médiation et 6 locataires sont restés injoignables malgré une multitude de relances (appels téléphoniques, avis de passages à différentes horaires).
- 3 réunions réalisées
- 107 visites réalisées
- 41 premiers entretiens réalisés
- 79 enquêtes de satisfaction réalisées
- 21 orientations effectuées dont : 16 vers Médiance66, à titre préventif, en raison d'une difficulté administrative, financière... ; 1 vers l'Assistante Sociale de secteur ; 3 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.
- Aucun accompagnement renforcé.

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 : 30 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.

Lors d'un relogement, le parc à disposition ne permet pas de satisfaire pleinement tous les ménages, il est difficile de pouvoir tous les contenter et de répondre aux exigences de chacun. Ainsi, il est apparu parmi les locataires, une minorité insatisfaite : soit le quartier et l'environnement convient mais pas le logement soit l'inverse, le logement plaît mais pas le quartier (car, ils espéraient obtenir un logement dans une résidence ou un secteur bien précis du quartier).

Néanmoins, l'enquête de satisfaction a pu faire ressortir que la grande majorité des locataires est satisfaite, ou très satisfaite du relogement et des conditions dans lesquelles il s'est déroulé.

Les médiatrices sont intervenues auprès de 79 familles sur les 87 relogées, soit un taux de 91%.

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. Les familles ont apprécié l'intérêt qui leur a été porté grâce à cette action, ainsi que la prise en compte de leur avis au travers de l'enquête de satisfaction.

- 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 relogées, 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.

Un rapport, bilan de l'action, incluant les comptes rendus de l'enquête a été remis, en fin d'année, à l'OPHPM et intégré à leur rapport sur le relogement NPNRU Diaz.

Perspective année 2021 :

Il est prévu de reprogrammer ce type d'action sur le quartier du Champs de mars courant 2021.

Intitulé action n°11	Médiation Préventive Energie – E.D.F
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2020
Public ciblé	« Clients » d'EDF vulnérables (bénéficiant du chèque énergie et/ou ayant bénéficié d'une aide financière au cours des 12 derniers mois) en retard de paiement
Département et commune	Perpignan et Département
Partenaires de l'action	E.D.F

Contexte	<p>Face à l'augmentation de la précarité énergétique, le fournisseur d'énergie E.D.F agit avec Médiance 66, depuis 2006, le plus en amont possible pour prévenir l'endettement lié aux impayés d'énergie des clients « démunis ». L'association est missionnée pour effectuer auprès de ces clients de la médiation préventive.</p> <p>Notre objectif : prévenir les situations d'endettement et de suspension des fournitures.</p>
Descriptif de l'action	<p>Lorsqu'une personne rencontre des difficultés de paiement, il est important de la détecter et de l'accompagner au plus tôt avant que la situation ne se dégrade et soit difficile à rétablir. L'action repose sur 2 principes de base : « aller vers » le client en difficulté et « agir avec » les deux parties (client /partenaire) pour rétablir la situation.</p> <p>Un fichier, mentionnant les coordonnées des clients vulnérables en retard de paiements, est transmis de façon hebdomadaire aux médiateurs par le fournisseur. Le délai de traitement est d'une semaine.</p> <p>Les médiateurs (1 à 2 selon le nombre de références transmises) entrent directement en contact avec ces clients par téléphone et proposent un accompagnement si nécessaire. Dans ce cas, ils sont orientés vers nos PSP ou les permanences. Certaines situations sont traitées par téléphone (difficulté de déplacement, urgences...), de façon exceptionnelle à domicile (recherche des causes d'une surconsommation...) ou dans nos points d'accueil. Si la situation le nécessite ou si la personne est déjà en contact avec un travailleur social, elle est invitée à s'en rapprocher au plus vite.</p> <p>Des outils facilitateurs spécifiques et sécurisés sont mis à disposition par le fournisseur pour les médiateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Ealise » : permet la collecte des données sur des fiches clients et facilite le suivi, - Le PASS : permet d'échanger via le net sur les dossiers clients avec le service solidarité de Perpignan. Les demandes sont traitées dans la journée. <p>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 les nouveaux dispositifs/procédures.</p> <p>Cette année le comité de pilotage a eu lieu en visioconférence le 6 octobre.</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">Nombre de références transmises : 8564 Nombre de références traitées : 8513 Nombre de références non traitées (hors critères) : 51 Nombre de RDV physiques : 925 - Visites à domicile : 2 Délais de paiement mis en place : 105 - Aides (FSL + autres) : 64</p> <p>Jusqu'au mois de mars, les appels préventifs ont été réalisés, via les fichiers transmis chaque semaine, comme les années précédentes.</p> <p>Au mois de mars, 1^{er} confinement, les appels préventifs ont été suspendus à la demande d'EDF. Ils ont repris dès la semaine du 11 mai. Toutefois, durant cette période, une campagne d'appel a été mise en place à l'initiative de Médiance 66 avec le double objectif de maintenir du lien/réaliser une veille sociale et sensibiliser à l'utilisation à venir du chèque énergie.</p> <p>Toutes les personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement par Médiance 66 pour le chèque énergie en 2019 ont été contactées par téléphone : 304 personnes contactées et 141 informations transmises (tout fournisseur confondu).</p> <p>La trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 10 juillet et, EDF a souhaité maintenir les protections liées à loi Brottes jusqu'au 1^{er} septembre 2020.</p>

L'ensemble de ces éléments pourrait expliquer la baisse du nombre de personnes reçues et de visites à domicile par rapport aux années précédentes. Par contre, le nombre de constitution de dossiers de demande d'aide (FSL, surendettement et autres aides) ainsi que le nombre de plans d'apurement sont quant à eux stables par rapport à 2019.

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 faite. Elle permet surtout d'aller au contact de ceux qui ignorent peut-être leurs droits, les organismes à qui s'adresser. Des personnes vulnérables qui ne demandent rien mais qui auraient besoin d'aide sans s'y résoudre, le plus souvent, à cause d'un changement récent de situation (perte d'emploi, passage à la retraite, séparation, endettement...). Celle-ci expriment souvent combien il est difficile de franchir la porte d'un service d'aide, d'exposer sa vie au regard des personnes...La neutralité de l'association rassure car « non connotée service social ». Ainsi, nous pouvons échanger avec bon nombre d'entre elles et les mobiliser pour tenter de trouver des solutions.

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

Les sujets les plus fréquemment traités sont :

- Explication des factures et contrats,
- Recherche des causes d'une surconsommation,
- Négociation et mise en place d'échéanciers de paiement, adaptés autant que possible à la situation budgétaire,
- Information sur 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€,
- Orientation vers les structures sociales quand la situation le nécessite,
- Conseil sur la maîtrise des énergies et fluides,
- Accompagnement à la résolution de litiges (saisine du Médiateur National si nécessaire).

Les médiatrices constatent qu'il y a de plus en plus de numéros de téléphone inaccessibles, invalides. Beaucoup de messages sont laissés sur le répondeur, mais généralement les personnes recontactent l'association.

Cette année, outre les sujets décrits ci-dessus, les médiatrices ont constaté que les usagers avaient besoin d'être écoutés et guidés. En effet, il semblerait que la fermeture durant près de 3 mois de certains services sociaux et certaines administrations ait généré des frustrations et/ou certaines angoisses.



Intitulé action n°12	Médiation Préventive - VEOLIA
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2020
Public ciblé	Client Véolia en situation d'impayé (non professionnels) résident à Perpignan
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	VEOLIA

Contexte	<p>Médiance 66 mène depuis sa création des actions de médiation préventive liées aux énergies auprès de familles fragiles du département. Véolia Eau est un partenaire de longue date avec qui plusieurs actions sont menées (accompagnement des familles sur le quartier du Nouveau Logis/Les Pins, les sentinelles de l'eau ...)</p> <p>L'action de Médiation préventive initiée il y a des années, a repris en 2019, sous une nouvelle forme : en plus des appels, certaines médiations sont réalisées à domicile.</p>
Descriptif de l'action	<p>Objectifs de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabiliser les usagers sur le paiement de leurs factures et sur leurs consommations, - Aider les personnes qui rencontrent des difficultés financières, - Tenter de trouver des solutions pour le paiement de leur impayé en eau et de leurs consommations en cours. <p>Moyens mis en œuvre et déroulement :</p> <p>Une médiatrice est positionnée sur cette mission. Lors des visites à domicile (VAD), elles sont deux. Une ligne téléphonique est dédiée à l'action. Un véhicule est également mis à sa disposition pour les déplacements à domicile.</p> <p>Les appels préventifs :</p> <p>Un fichier destiné aux appels préventifs avec les coordonnées de personnes en situation d'impayé est envoyé chaque semaine à Médiance 66 par Véolia. Les clients, résidant à Perpignan, ne répondent plus aux sollicitations de l'entreprise. Un appel est effectué pour chaque personne, un email est également envoyé si nécessaire.</p> <p>Si la médiatrice arrive à entrer en contact avec la personne concernée, elle présente l'action et évalue la situation. Si la personne adhère à la proposition d'aide, il lui est alors suggéré de venir à l'association (PSP ou permanence) pour rencontrer une médiatrice et rechercher une solution. Elle peut également être redirigée vers son travailleur social si elle en a un, vers l'agence Véolia selon le besoin.</p> <p>Les appels préventifs avec visite à domicile :</p> <p>Un fichier spécifique est envoyé à la médiatrice Il concerne principalement des clients des quartiers Centre ancien et Vernet Salanque (QPV) qui sont, le plus souvent, en situation d'impayé depuis la souscription du contrat. Si la médiatrice n'arrive pas à entrer en contact avec eux par téléphone ou par mail elle se présente directement au domicile (en présence d'une autre médiatrice pour des questions de sécurité). Il arrive parfois que personne ne lui ouvre la porte (crainte ou absence de l'habitant, logement inoccupé...). Un avis de passage est alors laissé avec les coordonnées de l'association.</p> <p>Un correspondant de Véolia eau Perpignan est disponible et peut être contacté à tout moment. Des retours lui sont faits régulièrement pour l'informer de l'avancée des situations transmises.</p>
	<p>Sur 439 références transmises pour appels préventifs : 326 appels passés et 126 contacts établis ; Sur 126 références transmises pour appels préventifs avec VAD : 124 visites à domicile effectuées.</p>

REFERENCES TRANSMISES POUR VISITE A DOMICILE	
NOMBRE DE REFERENCES TRANSMISES	126
Références professionnelles	2
NOMBRE DE REFERENCES NON TRAITABLES	2
VISITES A DOMICILE EFFECTUEES	124
Refus de médiation	2
Personnes injoignables (domicile ou téléphone)	89
Successeurs	4
Logements condamnés	3
Dossier aide en cours	6
Solution avec veolia	7
Orientation médiance 66	13

REFERENCES TRANSMISES APPELS PREVENTIFS	
NOMBRE DE REFERENCES TRANSMISES	439
NOMBRE DE REFERENCES NON TRAITABLES (professionnels)	113
NOMBRE DE REFERENCES TRAITEES	326
Mauvais Numéro/Non joignable	103
Message Répondeur/ Mail transmis	97
Contact établi	126
INFORMATION SUR CONTACTS ETABLIS	126
Clients ont réglé	22
Clients vont régler	39
Clients ont fait un FSL	2
Clients orientés vers le CD66	2
Clients orientés vers le CCAS	23
Clients ne résidant plus à cette adresse	0
Clients orientés vers VEOLIA	14
Clients ont un RDV à Médiance 66	24

Les appels préventifs et les VAD ont été suspendus durant le confinement à la demande de Véolia. Les médiations téléphoniques ont pu reprendre sur la période de Juin 2020. Ensuite, une seconde campagne d'appels a été effectuée sur le mois octobre 2020. Les VAD n'ont pas repris en 2020.

Le bilan est succinct puisque l'action a été suspendue, puis reprise plusieurs fois dans l'année. Il est difficile de faire un retour objectif sur quelques mois d'activité.

La médiatrice a pu, tout de même établir quelques constats :

- Le montant des dettes est très variable (de 60 € à 5.000€).
- Les impayés de la majorité des familles rencontrées sont dus à des difficultés financières. Elles ont souvent en parallèle d'autres factures non acquittées.

Certains locataires désirent demander une aide afin de régulariser leur situation. La médiatrice les oriente alors vers la permanence de l'association Médiance66 la plus proche afin de trouver la solution la plus adéquate (chèque eau, délai de paiement, demande d'aide FSL, dossier de surendettement).

Il arrive également que, les grosses dettes, soient liées à des fuites d'eau. Un point est fait avec Véolia eau afin de faire intervenir, si nécessaire, un technicien à domicile.

→ Il arrive fréquemment que le logement soit occupé par un nouveau locataire : l'ancien locataire n'a pas clôturé son contrat, le nouveau n'a pas fait de demande de souscription. La médiatrice, l'oriente alors vers l'agence Véolia ou, avec son accord, relève ses coordonnées, la date d'entrée dans le logement, l'index de consommation (si il figure sur l'état de lieux d'entrée). Ces éléments sont transmis à Véolia afin que le client soit recontacté pour mettre à jour la situation et établir un contrat au plus vite.

→ Des logements sont condamnés par la municipalité (constats établis lors des visites à domicile). Ces derniers doivent être démolis en vue d'une réhabilitation du quartier (Quartiers Puig, Cassanyes et le Conservatoire). Aucune médiation ne peut être faite, mais la médiatrice prévient Véolia de ce fait.

Conclusion/Perspectives :

L'intervention de la médiatrice permet **d'aller vers** des familles fragiles qui rencontrent de nombreuses difficultés. La prise de contact entraîne souvent une mobilisation (ou re-mobilisation) pour rechercher des solutions : aller rencontrer une conseillère à Médiance 66, reprendre contact son avec assistante sociale, mettre à jour sa situation en ouvrant un contrat à son nom....

Elle permet également de faire remonter à l'entreprise Véolia de nombreuses informations de terrain importantes pour la mise à jour des dossiers.

Cette action devrait reprendre dès janvier 2021.

Intitulé action n°13	Réunions d'Informations Collectives sur la Maîtrise des Énergies et des Fluides (R.I.C.M.D.E)
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2020
Public ciblé	Tout habitant du département (adulte et enfant)
Département et commune	Perpignan et Département
Partenaires de l'action	Engie – EDF – CAF des PO – Veolia Eau – Contrat de ville Perpignan – Autres partenaires 2020 : APF.

Contexte	<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, Médiance 66 anime des ateliers collectifs à destination des publics qu'elle rencontre.</p> <p>Notre objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - Conseiller dans le choix des équipements, - Proposer des animations pratiques, ludiques et pédagogiques afin de favoriser les échanges, - Rompre l'isolement de certaines personnes.
Descriptif de l'action	<p>Les réunions sont animées par une Conseillère en Économie Sociale Familiale au sein des structures sociales qui le souhaitent (maisons de quartier, Régie, APF, atelier de Pierre...)</p> <p>Ainsi, sur une durée de 2 h, les thèmes suivants sont abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Décryptage d'une facture : comment la lire, quelles sont les informations importantes....</i> - <i>Conseils et astuces pour réduire les consommations d'électricité, gaz et eau,</i> - <i>Conseils pour l'utilisation des appareils électro-ménagers,</i> - <i>Consignes de sécurité (monoxyde de carbone, branchement dangereux...),</i> - <i>Explication du chèque énergie et des autres dispositifs d'aides,</i> - <i>Fonctionnalités des compteurs communicants et conséquences sur la facturation,</i> - <i>Utilité des comptes en lignes et applications liés aux fournisseurs d'énergie.</i> <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 Médiance 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 par nos partenaires).</p>
Bilan 2020	<p style="text-align: center;">1 Réunion d'informations collectives animée : 3 participants sensibilisés</p> <p>Du fait du contexte sanitaire, il n'a été possible de réaliser qu'une seule animation collective, prévue en tout début d'année 2020. Toutes les autres interventions prévues durant l'année ont été annulées : CCAS Pôle sénior, Maisons de quartier, GIP l'Escale.</p> <p>Cette dernière s'est déroulée au sein de « l'Association des Paralysés de France ».</p> <p>Malgré la fragilité du public et le fait qu'il s'agissait d'un premier contact, le groupe s'est montré très agréable et accueillant.</p> <p>Le thème abordé semblait représenter de l'intérêt pour ces usagers qui vivent la plupart du temps en autonomie et qui se questionnent souvent sur le montant des factures, notamment en raison de leurs faibles ressources.</p> <p>De plus, les informations collectives favorisent la dynamique personnelle en incitant chacun 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.</p> <p>Enfin, cette animation fut aussi l'occasion d'inviter chacun à l'échange : ceci afin de favoriser le lien social.</p>

Intitulé action n° 14	Accompagnement des familles quartier Nouveau Logis / Les Pins
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2020
Public ciblé	Familles des quartiers « Nouveau Logis », « Les pins »
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	Véolia Eau

Contexte	<p>Depuis une 10^{ème} d'années, 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 réglaient 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>Chaque année, en accord avec Véolia, de nouvelles familles résidant sur le secteur Diagonale du Vernet intègrent le dispositif.</p> <p>Notre objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Lutter contre la précarité énergétique, ➢ Normaliser les situations des familles (établissement et suivi d'échéanciers de paiement, paiement des consommations en cours...), ➢ Prévenir l'augmentation des situations d'impayé et de fraude d'eau, ➢ Diminuer les risques d'agressions (sécuriser les interventions techniques).
Descriptif de l'action	<p>Suivi et accompagnement des familles dans les démarches pour trouver une solution au paiement de leur facture et/ou de leur impayé d'eau (échancier de paiement, chèque eau...), en cas de situation de fraude mais aussi en cas de problèmes techniques en lien avec le bailleur (fuites, évacuations bouchées).</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>
Bilan 2020	<p>En 2020, 194 familles ont été accompagnées (186 en 2019, 193 en 2018, 152 en 2017) 14 nouvelles familles ont souhaité s'ajouter à l'action.</p> <p>Parmi elles :</p> <p>48 familles sont à jour de leur paiement (paiement avec avance/contrat résilié réglé), 21 familles sont réticentes et ne règlent pas leur dette régulièrement, 2 personnes sont décédées.</p> <p>L'action a été suspendue les mois de mars, avril, mai et décembre en raison des deux confinements.</p> <p>Constat Cette année, de nombreux changements ont eu lieu au sein de l'entreprise partenaire Véolia eau ce qui a rendu parfois difficile le suivi des situations et de l'action.</p> <p>Les personnes accompagnées se trouvent dans une très grande situation de précarité. La médiation est vraiment nécessaire pour régler les litiges entre les parties (famille/entreprise parfois le bailleur) et inciter au paiement des factures/dettes. Cette action est très positive car elle entraîne chaque année de nouveaux usagers, qui souhaitent régulariser leur situation.</p> <p>Pourtant, un constat reste toujours le même : la difficulté pour autonomiser les familles. 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, travaille sur ce point. Ceci a pu d'ailleurs se confirmer pendant le confinement : les passages à domicile ont cessé durant quelques mois, aussi, la majorité des familles n'ont pas effectué de paiement (ni mis la somme de côté pour rattraper le retard).</p>

Intitulé action n°15	Accompagnement et information logements B.B.C
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2020
Public ciblé	Locataires Perpignan : HLM El Vivès
Département et commune	Perpignan
Partenaires de l'action	OPH PM, EDF, ENGIE, Contrat de Ville Perpignan

Contexte	<p>Apparu en 2007, le label Bâtiment Basse Consommation (BBC) définit le niveau de performance énergétique d'un immeuble collectif à usage d'habitation ou d'une maison individuelle.</p> <p>Ces nouvelles normes sont une opportunité de faire baisser la consommation énergétique de son logement. Toutefois, cette donnée n'est vraie qu'en adoptant de nouvelles habitudes chez soi, sans quoi, les performances attendues sont loin d'être aussi évidentes.</p> <p>C'est dans ce cadre que l'association intervient auprès des locataires de ces logements neufs ou rénovés BBC, en partenariat avec le bailleur OPH Perpignan Méditerranée.</p> <p>Objectif : 253 logements en réhabilitation énergétique. 60% de médiations sur les 253 logements ciblés.</p> <p>Informier et sensibiliser les familles sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'amélioration de l'utilisation des installations faites dans les logements neufs dans le but d'optimiser l'efficacité énergétique, - La diminution de la consommation des énergies et fluides, - Le développement de l'écocitoyenneté via l'information sur les nouvelles énergies renouvelables, - Le recensement des éventuelles doléances à faire remonter à l'OPH PM, - L'orientation vers les services adéquats lors d'une détection de besoins pour l'accès ou le renouvellement de droits ou autres problématiques sociales.
Descriptif de l'action	<p>Choix du territoire d'intervention : Le choix des résidences est fait par l'OPH PM qui cible des groupes de logements neufs ou rénovés « BBC » livrés aux locataires depuis peu : de quelques mois à quelques semaines. Réunion au préalable le 30 juillet avec le chargé de territoire afin de connaître les caractéristiques techniques des logements.</p> <p>Une visite d'un logement de la résidence « El Vives » a été faite le 9 septembre avec le maître d'ouvrage.</p> <p>Communication avant démarrage : Courrier déposé par les éco-médiatrices dans les boîtes aux lettres des locataires (quelques jours avant la date de démarrage)</p> <p>Mise en œuvre : Passage dans tous les logements, avis de passage laissés aux locataires absents.</p> <p>Déroulement des visites chez les locataires : Sur l'ensemble des résidences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information sur la nature et les objectifs de la mission, présentation de Médiance 66, - Accompagnement personnalisé sur les installations, en faisant le tour du logement avec le locataire, - Conseils personnalisés au locataire sur la maîtrise des énergies en fonction de ses installations, - Information et recensement des difficultés et dysfonctionnements rencontrés dans le logement depuis l'emménagement (transmission des éléments recensés au bailleur en fin d'intervention). <p>Temps de la visite à domicile : 25/30 minutes en moyenne</p> <p>Nombre d'intervenants : 3 éco-médiatrices qui se répartissent les visites</p> <p>Fréquence des passages : 3 passages sur des plages horaires étendues en journée.</p> <p>Supports utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche d'intervention pour noter les informations et commentaires relevés lors de la médiation et, dans un second

temps, de formaliser notre passage par la signature du locataire,
 - Tableau de reporting informatisé pour le suivi des médiations,
 - Plaquettes remises à chaque locataire : sensibilisation aux écogestes, monoxyde de carbone et tarifs sociaux.

Contexte sanitaire :

L'action a été bouleversée cette année par la crise sanitaire.
 Elle a démarré le 16 septembre 2020 sur la résidence d'El Vives avec un protocole sanitaire strict.
 Elle a dû être interrompue pendant 2 semaines à partir du 12 octobre 2020 du fait de 3 cas de Covid-19 au sein de l'équipe Médiance 66. Les visites à domicile ont repris le 26 octobre pour s'interrompre à nouveau le 28 octobre et jusqu'à la fin de l'année, à la suite d'un second confinement national.

Les médiatrices sont passées dans 170 logements - 96 médiations ont été effectuées (56%)

Le démarrage de l'action s'est trouvé retardé du fait de la crise sanitaire, cependant son déroulement, contre toute attente, ne s'est pas trouvé entravé et le taux d'entrée dans les logements visités est satisfaisant. Les mesures de distanciation et d'hygiène ont été strictement respectées, ce qui a rassuré les locataires. Ils semblent avoir été sensibles à notre passage et avoir apprécié l'action.

Ils ont pu avoir des réponses et conseils sur de nombreux points liés à leur logement, notamment sur la meilleure utilisation de leurs radiateurs, thermostats, cumulus, pompes. Des notions de sécurité ont aussi dû être abordées (aérations bouchées, poêles à pétrole, bouteilles de gaz...).

Plusieurs d'entre eux bénéficiaient des tarifs « heures pleines/heures creuses » mais ne comprenaient pas leur intérêt : des conseils ont été donnés afin de savoir comment rentabiliser cette option.
 Une sensibilisation sur le dispositif du chèque énergie a aussi été réalisée. De nombreuses orientations ont alors été faites vers Médiance 66 pour effectuer une réclamation suite à la « non réception » du chèque.

Ce temps d'échange a aussi permis à certains de s'exprimer sur leur sentiment après travaux : à ce titre, une majorité aurait souhaité une réhabilitation plus importante de leur logement (finitions concernant la peinture, changement du papier peint...). Les médiatrices ont fait remonter cette appréciation au bailleur.

Du fait du contexte, Médiance 66 a renforcé sa veille sociale durant les visites à domicile afin de mieux recenser les situations de précarité et/ou d'isolement social. Certains ont évoqués des difficultés d'ordre administratives ou budgétaires aussi, 19 familles ont été orientées vers Médiance 66 en vue d'une recherche de solutions.

Bilan 2020

A la demande de l'OPH PM, l'action ne s'est pas poursuivie en 2021.



Intitulé action n°16	CIVIGAZ
Pôle / Thématique	Prévention et lutte contre la précarité énergétique et hydrique Médiation prévention et sensibilisation - énergies et fluide
Date action	Année 2019-2020
Public ciblé	1200 logements alimentés en gaz du parc privé et 700 logements alimentés en gaz du parc social
Département et commune	Pyrénées Orientales
Partenaires de l'action	FACE, GRDF, Office66, OPH P.M, La Ville de Perpignan, Perpignan Méditerranée Métropole

Contexte	<p>En France, 5 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique. Lutter contre cet état de fait est l'un des 20 objectifs prioritaires de la Transition Énergétique pour la Croissance Verte votée en 2015. Acteurs de la vie locale, les élus, les fonctionnaires territoriaux et leurs partenaires sont confrontés à ces situations. Pour y remédier les collectivités ont de nombreux dispositifs à leur service : plans locaux d'aménagement du territoire, Agenda 21, les plans climat, air, énergie et territoire.</p> <p>Lancée par FACE et GRDF avec le soutien des pouvoirs publics, CIVIGAZ est une opération nationale innovante et ambitieuse qui s'inscrit dans cette continuité. Ce programme vise à sensibiliser les habitants aux éco-gestes et à la sécurité des installations intérieures au gaz.</p> <p>Sur notre territoire, Médiance66 mobilise une équipe de 7 jeunes volontaires en service civique. Ainsi, de nombreux partenaires se sont associés à cette opération dont l'Office66, l'OPH PM, la Ville de Perpignan, Perpignan Méditerranée Métropole, l'ADIL, EDF, la MLJ.</p>
Descriptif de l'action	<p>L'action CIVIGAZ comprend deux facettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'action de sensibilisation menée par les jeunes volontaires au domicile des familles, - l'accompagnement des jeunes pour mener à bien leur mission mais aussi leur projet d'avenir (refaire le CV, définir le projet professionnel, approfondir...) <p>L'action a démarré le 2 novembre 2019 et s'est terminée le 31 mai 2020.</p> <p style="text-align: center;">L'action de sensibilisation au domicile des familles</p> <p>✚ <u>Choix du territoire d'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Une cible de 25% des 1200 logements individuels et collectifs du parc privé - Une cible de 50% des 700 logements individuels et collectifs du parc social <p>Les logements doivent être alimentés en gaz individuel pour le chauffage, la cuisson et l'eau chaude.</p> <p>✚ <u>Communication avant démarrage :</u></p> <p>Des notes de service ont été affichées dans les halls d'entrées des immeubles. Puis, malgré l'accès plus difficile aux immeubles du parc privé, des courriers d'information ont également été déposés dans les boîtes aux lettres de tous les locataires ou propriétaires occupants.</p> <p>✚ <u>Moyens humains mis en œuvre</u></p> <p>Une coordinatrice Civigaz (responsable du pôle énergie), une médiatrice de terrain, les 7 jeunes volontaires.</p> <p>✚ <u>Déroulement des visites chez les locataires sur l'ensemble des résidences :</u></p> <p><u>1^{er} visite chez tous les locataires effectuée par les jeunes volontaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informations sur la nature et les objectifs de la mission, présentation de Médiance 66, ➤ Information sur la sécurité intérieure gaz, ➤ Conseils personnalisés au locataire sur la maîtrise des énergies en fonction de ses installations, ➤ Informations et recensement des difficultés et/ou dysfonctionnements rencontrés dans le logement et dans les parties communes depuis l'emménagement (en fin d'intervention sur chaque territoire, remontée des éléments recensés au bailleur). <p><u>2^{ème} visite facultative : Approfondissement des éco-gestes effectuée par la médiatrice de terrain</u></p> <p>✚ <u>Temps de la visite à domicile :</u> 20/30 minutes en moyenne</p> <p>✚ <u>Focus crise sanitaire :</u></p> <p>Suite aux annonces gouvernementales imposant le confinement Médiance 66 n'a maintenu aucune action en lien</p>

direct avec le public. L'agence du service civique a aussi décidé de suspendre la mission sur le terrain. Les visites à domicile ont donc cessé le 16 mars 2021. L'action n'a pas pu être finalisée. Les contrats d'engagement ont été maintenus durant toute la durée initialement prévue. La médiatrice et la coordinatrice ont fait preuve de bienveillance et de disponibilité en maintenant un lien avec les jeunes, une continuité dans les échanges. Des formations en visio-conférences ont même été organisées par FACE et l'équipe de Médiance 66.

L'action de sensibilisation à domicile

PARCS	NBRE LOGT	MEDIATIONS FAITES	2 nd e VISITES	TAUX D'ENTREE
OFFICE 66	499	325	-	65%
PMMCU-PERPIGNAN LA GARE, LA REAL, LES REMPART	920	147	34	16%
PMMCU-ST LAURENT DE LA SALANQUE	57	8	-	14%
PMMCU-RIVESLATES	77	11	2	14%
TOTAL LOGEMENTS	1553	491	36	%

✚ Actions de sensibilisation à domicile :

- En amont des médiations à domicile chaque volontaire a pu recevoir une formation complète sur les risques liés à l'utilisation du gaz domestique mais aussi sur les différents types de médiations en fonction des profils types des populations à rencontrer. Ensuite, chacun a pu être accompagné durant une journée pour effectuer les visites à domicile avec l'aide de la médiatrice référente.
- Une fois autonomes, des binômes mixtes ont été composés afin d'équilibrer les équipes et d'accroître l'ouverture des portes. Selon le nombre de locataires à visiter, les volontaires étaient dispatchés par paliers ou sur des bâtiments voisins.
- Les volontaires ont dû s'adapter et réadapter leur discours au fur et à mesure des médiations afin de performer leur tâche. Sur les parcs sociaux les médiations se sont très bien passées, et le taux de médiation est à 50%. Certains habitant connaissaient déjà la structure de par notre présence (permanence) et/ ou les actions déjà menées sur le territoire.

Cependant sur les quartiers prioritaires et en parcs privés les volontaires ont eu beaucoup de difficulté à trouver les logements et à y mettre les courriers. Ils se sont heurtés à des refus catégoriques et parfois ils ont été confondus avec des démarcheurs.

Ces refus ont créé au sein du groupe une démotivation et une frustration. Afin de les remotiver nous avons alterné médiations sur parcs publics et parcs privés.

Pour les médiations faites, les locataires ont très bien accueillis les jeunes services civiques. Les volontaires ont créé du lien avec les personnes âgées. Celles-ci étant souvent seule, elles ont profité de l'action pour faire part de leurs doléances aux jeunes services civiques.

✚ La seconde visite à domicile (facultative) : approfondissement des éco gestes

Les secondes visites à domicile sur la maîtrise des énergies ont été réalisées exclusivement sur le parc privé. La médiatrice a commencé sur le secteur de la Gare.

Concernant l'organisation des prises de rendez-vous, les personnes intéressées lors de la première médiation, étaient contactées par la médiatrice afin de convenir d'un rendez-vous à leur convenance. Celle-ci s'est adaptée aux horaires des habitants de manière à optimiser les médiations (une majorité des entretiens ont eu lieu après 17h).

60% des personnes intéressées par la seconde visite étaient propriétaires. Ces personnes envisageaient des travaux de rénovation et d'isolation de leur logement. Les autres étaient locataires. Comme les propriétaires ils souhaitaient approfondir les conseils sur les économies d'énergie, mais aussi sur l'isolation du logement, les droits et devoir du locataire/propriétaire...

L'ensemble des habitants ont apprécié cette seconde visite notamment la partie avec les appareils de mesures (wattmètre, hygromètre, débitmètre...). Cela leur a permis de connaître les consommations de certains appareils et veilles cachées.

**Bilan
2019/2020**

Focus sur les situations dangereuses :

	Flexible gaz dangereux	Ventilations bouchées	Bouteille de gaz	Robinet à about soudé	Chauffage d'appoint à combustion	TOTAL
Total	23	20	12	5	13	73

Des situations dangereuses ont été détectées chez 15% des ménages visités notamment chez les locataires / propriétaires du secteur QPV. Les volontaires les ont sensibilisés sur les risques que pouvaient engendrer ce genre de situation. Certains ont fait appel à leur entreprise d'entretien afin de faire le point sur leurs installations.

✚ Enquête de mémorisation

Dans le cadre de l'action les équipes de volontaires ainsi que les coordinateurs et médiateurs ont procédé à des appels vers les habitants ayant bénéficié d'une première visite à domicile et ayant donné leur accord pour répondre à cette enquête.

Sur 258 appels téléphoniques, 23% personnes ont répondu :

- 80% des appels ont permis de compléter la sensibilisation aux économies d'énergie,
- 3 % ont été l'occasion de réaliser points d'étape sur les orientations dont ont bénéficié certains habitants,
- 17% ont aidé à détecter des situations d'isolement social.

✚ Animation collective :

Sur le quartier de la gare, une campagne de sensibilisation d'une matinée a été organisée par les volontaires durant le marché. Le but étant de promouvoir l'action afin que les personnes soient moins craintives et ouvrent plus facilement les portes. Une trentaine d'habitant ont été sensibilisés sur ce quartier.

L'accompagnement des Services Civiques

7 volontaires ont été recrutés,
 0% des volontaires venaient de quartier prioritaire
 29% des volontaires étaient de sexe féminin
 Leur niveau de formation était hétérogène.

✚ Formation des volontaires :
Formations techniques nécessaires dans le cadre de la mission :

Les volontaires ont bénéficié durant 3 semaines de formations en interne. Elles ont été faites par les partenaires et pour certains par les salariés de Médiance 66.

Les thématiques abordées :

- ⊗ Les métiers de GRDF / distribution du gaz GRDF
- ⊗ La maîtrise des énergies et fluide par EDF
- ⊗ Les métiers de GRDF / distribution de l'électricité par ENEDIS
- ⊗ Les aides à la rénovation ANAH par Perpignan Méditerranée Métropole
- ⊗ Les différentes aides sociales pour les impayés et maintien au logement par Médiance66
- ⊗ Les structures sociales, associative existantes sur le département par Médiance66
- ⊗ La médiation / le porte à porte / comment se présenter par Médiance66
- ⊗ Les discriminations par Médiance66
- ⊗ Définition des quartiers prioritaires / résidence HLM / parc privé/ copropriété.

Formation Civique et Citoyenne :

- ✓ Formation PSC1 dispensée par l'UFOLEP
- ✓ Formation sur le développement durable dispensé par un volontaire qui avait fait une licence en développement durable
- ✓ Formation dispensée par nos partenaires (EDF, VEOLIA, POINT ENERGIE DE LA VILLE DE PERPIGNAN, GRDF, ENEDIS)
- ✓ Formation sur les valeurs de la république civique et citoyenne effectué pendant le confinement en Visio conférence.

✚ Encadrement des volontaires :

Les principales difficultés rencontrées ont été :

- de donner confiance à la plupart des volontaires qui se retrouvaient pour les 1ere fois, confrontés à autant de

responsabilités (prendre la parole, effectuer des visites à domicile...)

- de maintenir une cohésion d'équipe tout au long de la mission malgré les contraintes et les aléas, parfois décevant et démotivants.

Les coordinatrices n'ont pas hésité à organiser des temps d'échange collectifs ou individuels pour comprendre les problématiques et essayer de trouver des solutions. Chaque volontaire a été écouté et des ajustements (modification des binômes par exemple) ont été faits dès que cela semblait nécessaire.

✚ **Situation en fin de contrat :**

Aucune rupture anticipée de contrat n'a été demandée.

Sur l'ensemble des volontaires, 100% sont comptabilisés en « sortie positive » :

- 5 ont repris ou ont pour projet de reprendre leurs études,
- 1 volontaire a trouvé un emploi en CDD de moins de 6 mois,
- 1 autre a trouvé un emploi en CDD de plus de 6 mois ou en CDI.

