



Médiance 66
créateur de lien social

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

ÉDITO DU PRÉSIDENT

En 2024, dans un contexte marqué par une hausse généralisée du coût de la vie, notre département des Pyrénées-Orientales reste l'un des plus touchés par la pauvreté. Plus d'un habitant sur cinq vit sous le seuil de pauvreté. Face à cette réalité sociale dure, Médiance 66 poursuit son engagement avec conviction : accompagner vers l'accès aux droits pour permettre à chacun de vivre dans la dignité.

Car la dignité, c'est bien plus qu'une aide ponctuelle. C'est avoir un toit décent, accéder à ses droits de santé ou de retraite, comprendre ses factures, être capable de faire valoir sa situation face aux administrations. C'est aussi être acteur de la transition écologique, alors que la sécheresse structurelle dans notre territoire nous oblige à repenser nos usages de l'eau et de l'énergie. En 2024, Médiance 66 a renforcé son rôle de passeur d'information, de médiateur du quotidien et de relais de terrain, au sein des 18 lieux de permanence mais aussi dans les écoles et les logements.

Notre expertise est reconnue par un réseau de partenaires toujours plus engagé. En témoigne le nombre croissant de conventions signées, qui viennent renforcer la solidité de nos actions. Cette expertise s'appuie sur le professionnalisme des équipes, qui s'investissent aussi dans une dynamique de reconnaissance, à travers la VAE ou les actions en faveur de la qualité de vie au travail.

2024 a été aussi une année d'innovation sociale, avec de nouvelles actions pensées pour les publics jusqu'ici peu accompagnés : les étudiants, les seniors isolés, les travailleurs pauvres. Nous avons su adapter nos modes d'intervention pour rester au plus près des besoins.



“Au nom du Bureau et du Conseil d'Administration, je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des équipes pour leur implication au quotidien, ainsi que nos partenaires pour leur confiance et leur soutien. Ensemble, nous continuons à faire de la médiation un levier essentiel de justice sociale et de cohésion territoriale.”

En 2025, Médiance 66 s'engagera dans une démarche de certification AFNOR. Cette reconnaissance officielle viendra consolider des pratiques déjà en accord avec les exigences de qualité de la médiation sociale. Nous avançons avec ambition, mais aussi avec vigilance, car nous savons combien le contexte budgétaire est incertain pour les structures comme la nôtre.

Franck GEIN
Président

SOMMAIRE

NOS VALEURS	04
NOS MISSIONS	05
NOTRE ORGANISATION	06
NOS PARTENAIRES	07
NOS CHIFFRES CLÉS	08
1. FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS	09
2. PRÉVENIR LES RUPTURES SOCIALES	14
3. LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE	16
LES PERSPECTIVES	19
PARCOURS D'USAGERS	20

MÉDIANCE 66, ACTEUR DU LIEN SOCIAL DANS LES PYRÉNÉES-ORIENTALES

NOS VALEURS



S'ENGAGER POUR LE LIEN SOCIAL

La médiation sociale est le processus de création et de réparation du lien social et de règlement 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.

Définition Norme AFNOR NF X60 600



ALLER VERS LES PLUS DÉMUNIS

Nos actions visent à rompre l'isolement en aidant les personnes fragilisées à renouer le lien avec les services et les institutions. En collaboration avec nos partenaires, nous développons des initiatives inclusives pour soutenir les populations vulnérables et renforcer leur place dans la société.

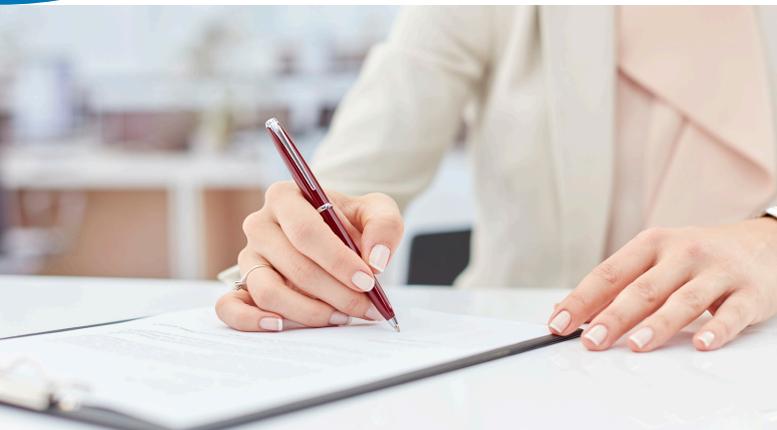


AGIR CONTRE LA PRÉCARITÉ

Nous accompagnons les publics en situation de précarité (sociale, budgétaire, énergétique..) pour leur offrir un soutien gratuit et les aider à améliorer leur situation.

**“ INFORMER, ACCOMPAGNER,
SENSIBILISER ”**

NOS MISSIONS



FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS

18 lieux de permanences pour accompagner les habitants dans leurs démarches du quotidien : santé, logement, budget, factures... ainsi que des visites à domicile

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Actions de sensibilisation et d'information des habitants et des élèves
Repérage dans le logement et accompagnement



MÉDIATION DANS LE LOGEMENT

Visites à domicile pour soutenir les locataires et créer du lien avec les bailleurs
Conseiller et accompagner dans le logement



MÉDIATION NUMÉRIQUE

Soutien aux démarches en ligne à travers de toutes nos actions de médiation (dans les permanences, les Bureaux de Poste et en ateliers)



NOTRE ORGANISATION

LA GOUVERNANCE

Collège des Personnes Qualifiées

Robert ABAT
Jean-Marc DANTONY
Franck GEIN
Michel MARTIN
Joan MIRO

Collège des Personnes morales

CCAS PERPIGNAN Christelle MARTINEZ
EDF Pascal VIDAL
ENEDIS François LEROUTIER
ENGIE Patricia PEREZ-GOUGES
FONDATION FACE Timothée DELACOTE
FACE PAYS CATALAN Margina LEROI
GRDF Claude BOMPARD
LA POSTE Stéphane VISSEQ
MÉDIANCE 13 Daniel LINON
VÉOLIA EAU Eric DE SAINT MARTIN
VILLE DE PERPIGNAN Danielle PUJOL

LE BUREAU



Président : Franck GEIN
Vice-Président : Joan MIRO
Secrétaire : Robert ABAT
Secrétaire-adjoint : Pascal VIDAL
Trésorier : Michel MARTIN
Trésorière-adjointe : Virginie LECONTE

L'ÉQUIPE

1 directrice, 2 responsables, 15 médiateurs sociaux, 4 services civiques



NOS PARTENAIRES



Membre des réseaux



NOS CHIFFRES CLÉS

 18 lieux de permanences



3 267
personnes
accompagnées

sur tout le
Département



15 758
demandes
traitées

pour accompagner les
démarches du
quotidien



9 719
entretiens
réalisés

au sein des
permanences et VAD



9 631
appels de
médiation

pour informer et faire
de la prévention sur la
précarité énergétique



843
visites à
domicile

pour soutenir les
ménages dans leur
logement et les
conseiller sur les
écogestes



56
ateliers
collectifs

pour sensibiliser les
enfants et les
habitants aux
écogestes

1. FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

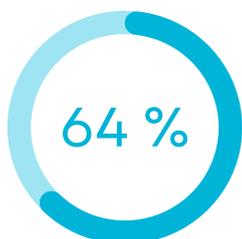
PROFIL DES USAGERS



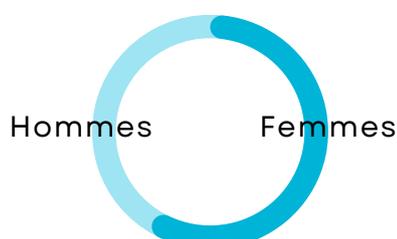
de nouvelles personnes accompagnées



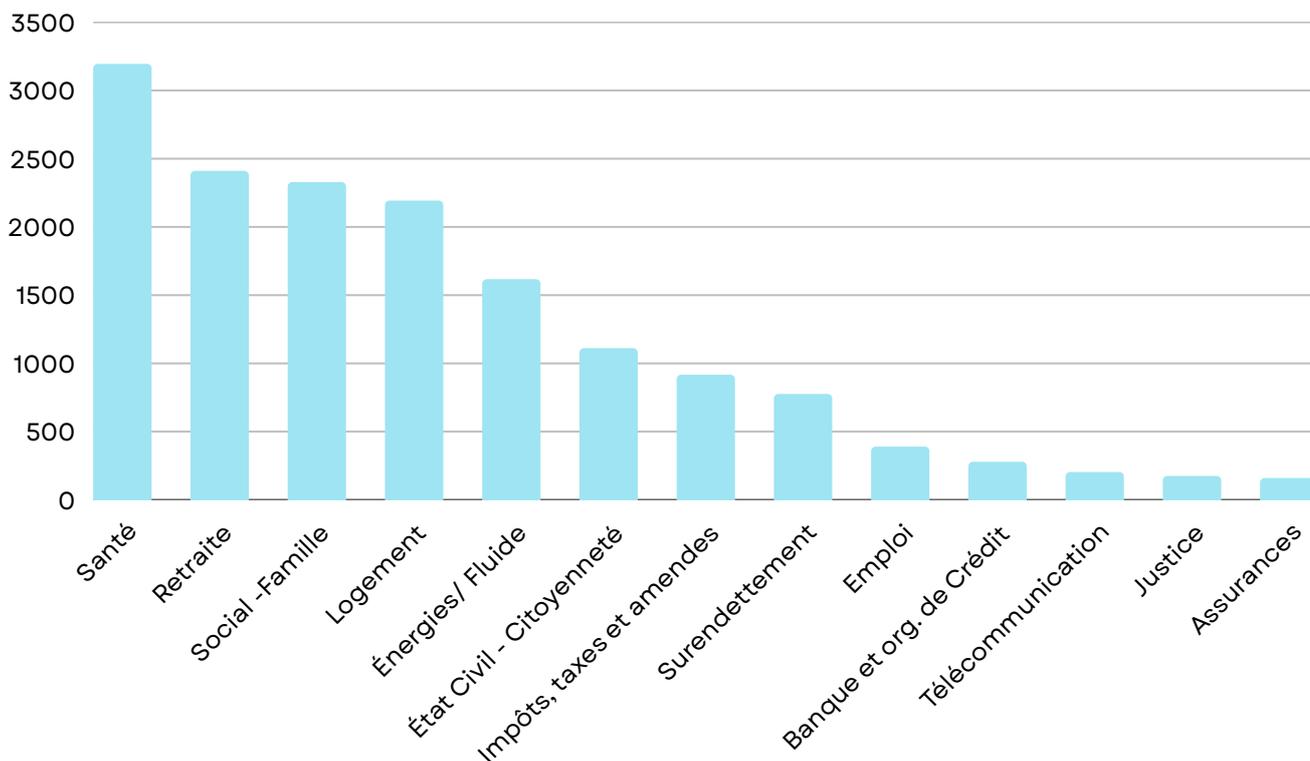
des personnes âgées de 26 à 64 ans



de personnes sans emploi



TYPES DE DEMANDES ACCOMPAGNÉES



Notre présence en proximité

Médiance 66 assure une présence de terrain continue pour faciliter l'accès aux droits et aux services des habitants, en particulier ceux les plus éloignés des institutions.

Les points services aux particuliers

Implantés à Perpignan, au siège social (PSP Gare) et dans le quartier Vernet Salanque (Espace citoyen de la Diagonale du Vernet), les deux PSP sont ouverts tous les jours. Ces espaces sont des lieux ressources où chacun peut être écouté, orienté et accompagné dans ses démarches administratives. Grâce à une posture de tiers neutre, les médiateurs rétablissent la confiance entre les habitants et les institutions (services publics, bailleurs, entreprises). La médiation sociale y prend tout son sens.



1 096

personnes
accompagnées



4 193

demandes
traitées



3 058

entretiens
réalisés

Les permanences en Quartiers Prioritaires

Dans le cadre des Contrats de ville, Médiance 66 porte des permanences dans les quartiers prioritaires. Les médiateurs interviennent chaque semaine dans les espaces citoyens de Perpignan et à l'espace socioculturel de la ville d'Elne



1 495

personnes
accompagnées



5 315

demandes
traitées



3 692

entretiens
réalisés

Les visites à domicile Centre Ancien

Dans le cadre du contrat de ville, une médiatrice sociale réalise spécifiquement des visites à domicile auprès des séniors dans le Centre ancien de Perpignan (110 séniors visités en 2024).

Les Maisons France Services

Depuis 2022, Médiance 66 co-anime deux Maisons France Services situées en quartiers prioritaires de Perpignan (Centre historique et Haut Vernet). Les médiateurs y apportent une plus-value sociale significative en accompagnant les publics dans leurs démarches numériques : création de comptes administratifs, maîtrise des outils en ligne, gestion des identifiants. Ces espaces renforcent l'accès aux droits via une médiation neutre auprès des institutions.



760

personnes accompagnées



63

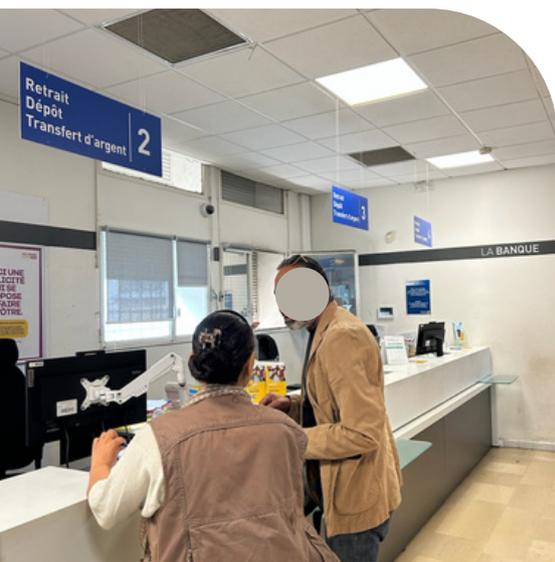
demandes d'accès aux droits santé

Les résidences Adoma

Dans ces lieux de vie accueillant un public souvent en grande précarité administrative, les médiateurs interviennent régulièrement pour soutenir les résidents face à la barrière du numérique, à la complexité des démarches ou à la langue. Cette permanence est dédiée aux démarches santé et a débuté en septembre.

Les Bureaux de Poste

Dans plusieurs bureaux de poste de Perpignan, Médiance 66 intervient pour assurer une médiation de proximité en appui aux agents et aux usagers. Les médiateurs accompagnent les personnes dans l'utilisation des automates, de l'application mobile de La Banque Postale ou dans la compréhension de leurs courriers, contribuant ainsi à l'inclusion numérique. Ils jouent également un rôle de prévention des conflits, en désamorçant les tensions liées aux incompréhensions ou aux difficultés d'accès aux services.



4 939

médiations en Bureau de Poste

Zoom sur les nouveaux publics



Les étudiants

Depuis 2024, Médiance 66 développe une action spécifique à destination des étudiants, un public souvent confronté à des difficultés financières, administratives ou liées à l'isolement. Une permanence est proposée sur le campus universitaire pour accompagner les jeunes dans leurs démarches : logement, santé, bourses, mobilité, CAF, énergie... Les médiateurs offrent un soutien adapté, dans un cadre neutre et bienveillant, permettant de prévenir les ruptures de droits. Cette intervention est complétée par des outils de communication adaptés (compte Instagram) pour toucher les étudiants dans leur quotidien et favoriser l'accès à une information claire et concrète.



45

entretiens réalisés
sur le campus

Les salariés

Médiance 66 intervient également auprès des salariés en situation de précarité, souvent confrontés à un cumul de difficultés (logement, dettes, santé) mais réticents à solliciter de l'aide, par peur de stigmatisation ou méconnaissance de leurs droits. En partenariat avec Action Logement et d'autres structures, nos médiateurs accompagnent ces travailleurs fragilisés dans leurs démarches, en toute confidentialité. L'objectif est de prévenir les incidents de la vie (perte de logement, surendettement, arrêt de travail) en leur offrant un soutien personnalisé, accessible et sans jugement.



72

salariés informés

Médiance 66

Les séniors

Médiance 66 déploie depuis septembre 2024 une action de médiation sociale à destination des personnes âgées, isolées ou en perte d'autonomie, en partenariat avec la CPAM, Malakoff Humanis et la Ville de Toulouges. Cette intervention repose sur une approche « aller vers », afin de prévenir les ruptures de droits et favoriser le maintien à domicile.

La médiatrice, Conseillère en Economie Sociale Familiale, intervient à domicile ou en permanence pour accompagner les bénéficiaires et leurs aidants dans leurs démarches (santé, retraite, logement, énergie, budget, impôts, etc.). L'action est menée en lien étroit avec les services municipaux (CCAS, SAAD, portage des repas, police municipale...)

CCAS de Toulouges
pour la France

SOUTIEN ADMINISTRATIF POUR LES SÉNIORS
Gratuit et confidentiel

Une médiatrice vous aide à réaliser vos démarches administratives et vous conseille sur vos droits :

- ADMINISTRATION : aide aux démarches en ligne, ouverture de droits...
- AIDE A DOMICILE : accompagnement dossier, lien avec les organismes...
- SANTÉ : accès aux soins, dossiers mutuelles...
- ENERGIE et EAU : conseils facture, Chèque énergie / Chèque eau...

TOUS LES LUNDIS de 09h00 à 12h00

MAISON DU CITOYEN
12 place Esparre / Avenue Jules Ferry
66350 TOULOUGES
06.03.46.00.69
maison.citoyen@toulouges.fr

Action soutenue par : Assurance Maladie, malakoff humanis, agirc-arrco



182
demandes traitées
de sept à déc. 2024



41
personnes
accompagnées



36
visites à domicile



102
entretiens
réalisés

2. PRÉVENIR LES RUPTURES SOCIALES

Accompagner les fragilités budgétaires



Point Conseil Budget

Médiance 66 est labellisée Point Conseil Budget et soutient les personnes 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.



70

dossiers de
surendettement

174

personnes
accompagnées

Médiance 66 est membre du Conseil départemental de l'inclusion financière.

Médiation en cas d'impayés

Pour prévenir les coupures ou réductions de puissance, et aider les ménages en difficulté, les médiateurs contactent directement les personnes en situation d'impayés d'énergie. Lors de ces appels, ils expliquent les factures, proposent des solutions concrètes (échéanciers, délais, chèque énergie) et orientent vers les aides disponibles. Cette médiation à distance permet de réagir rapidement, de limiter l'endettement et de maintenir l'accès à un service essentiel.



9 631

appels de médiation
réalisés

Sécuriser le maintien dans le logement

Médiation bailleurs / locataires

L'association accompagne les locataires repérés comme en difficulté par les bailleurs sociaux à travers deux actions : un partenariat avec l'Office 66, et dans le cadre du dispositif Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL).

Ces publics sont accompagnés dans leur installation et la gestion de leur budget en lien avec les dépenses de logement. Cela facilite l'attribution ou le maintien dans le logement pour des ménages.



Droit Au Logement Opposable

Médiance 66 accompagne également les personnes qui souhaitent bénéficier du dispositif DALO. Les médiateurs informent, conseillent et accompagnent les personnes dans la constitution de leur dossier.



140

personnes
conseillées

Les salariés et leurs logements

En lien avec Action Logement, Médiance 66 accompagne les salariés, sur le volet social pour les actifs confrontés à des accidents de la vie (santé, séparation, surendettement...).



42 dossiers DALO

54 nouveaux entrants aidés par l'AVDL

6 salariés soutenus avec Action logement

3. LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ DANS LE LOGEMENT

Agir contre la précarité énergétique

Médiation préventive “Chèque énergie”



Près de 20 % des bénéficiaires du chèque énergie ne l'utilisent pas, souvent par manque d'information, difficulté à comprendre la procédure ou crainte de se tromper. Les médiateurs de Médiance 66 jouent un rôle clé pour identifier ces situations de non-recours. Lors d'un accompagnement ou d'un appel, ils vérifient l'éligibilité, expliquent comment utiliser le chèque, aident à l'activer en ligne ou à l'envoyer au bon destinataire. La médiation sociale agit comme un levier direct contre la précarité énergétique.



1 611

demandes traitées

Partenariat SLIME avec le Département

Notre équipe a accompagné **25 ménages en situation de précarité énergétique** via le dispositif SLIME (Service Local d'Intervention en Maîtrise de l'Énergie). L'objectif : agir sur les conditions de logement, les usages, et l'accès aux droits sociaux pour améliorer durablement la situation des ménages.

Une approche complète en quatre étapes :

- Repérage des situations
- Diagnostic sociotechnique à domicile par un binôme CESF / médiatrice énergie
- Remise du rapport de visite et accompagnement personnalisé aux écogestes et aux droits sociaux
- Accompagnement renforcé (budget, factures, médiation, accès aux aides...)



Sensibiliser aux écocgestes

Les écoliers sont les “sentinelles de l’eau”



Médiance 66 intervient dans les écoles pour sensibiliser les enfants à la préservation de la ressource en eau, dans un contexte de sécheresse accrue. À travers des ateliers ludiques et pédagogiques, les médiateurs expliquent le cycle de l’eau, les enjeux liés à sa rareté, et les gestes simples pour éviter le gaspillage. Ces interventions, adaptées à l’âge des élèves, suscitent de nombreuses questions et permettent de développer une culture de l’écocitoyenneté dès le plus jeune âge. **Les enfants deviennent ainsi de véritables relais de sensibilisation au sein de leur famille et de leur environnement quotidien.**

13

classes



370

élèves sensibilisés

Ateliers espace écocgestes

Dans l’Espace Écocgestes, Médiance 66 propose tout au long de l’année des ateliers immersifs de sensibilisation aux économies d’eau et d’énergie. Conçu comme un appartement pédagogique, ce lieu permet aux participants (enfants, adultes ou professionnels) de découvrir, pièce par pièce, les gestes simples du quotidien qui peuvent réduire les consommations et préserver les ressources. Grâce à une approche interactive et concrète, les médiateurs accompagnent les visiteurs dans la lecture des factures, la compréhension des équipements, l’adoption de bons réflexes, et les orientent vers les aides existantes si nécessaire. **Ce dispositif innovant favorise une prise de conscience immédiate et accessible à tous.**



168

personnes sensibilisées

Préserver la ressource Eau du Département



Visites à domicile des Ambassadeurs de l'eau

Dans le cadre du partenariat avec EAU AGGLO, les Ambassadeurs de l'eau de Médiance 66 réalisent des visites à domicile auprès des habitants pour les sensibiliser à la préservation de la ressource en eau. Lors de ces interventions, ils informent les ménages sur les gestes simples du quotidien permettant de réduire leur consommation (temps de douche, usage des appareils ménagers, détection des fuites, etc.) et installent gratuitement des équipements économes, comme des écomousseurs sur les robinets ou les douches. Ces actions concrètes, au plus près des habitants, permettent à la fois de réduire les factures et de préserver la ressource dans un contexte de sécheresse chronique sur le territoire. **La visite à domicile favorise un échange personnalisé et facilite l'adoption durable de nouveaux réflexes.**



400

visites à domicile

Manifestations sur le thème de l'eau

Médiance 66 participe régulièrement à des manifestations locales pour sensibiliser le grand public : semaine du développement durable, fête de l'eau, animations de quartier... Ces temps forts permettent de rencontrer les habitants, de diffuser les écogestes et de rendre nos actions visibles et accessibles à tous.



164

participants aux
animations

LES PERSPECTIVES

01. Démarche qualité

En 2025, Médiance 66 s'engage pleinement dans la démarche qualité et se dirige vers la certification AFNOR norme NF X60-600. Cet objectif vise à structurer, formaliser et valoriser la qualité de nos pratiques.

02. Expertise reconnue

La montée en compétence des médiateurs est au cœur de notre projet associatif et va encore s'amplifier en 2025. Nous formons et accompagnons l'ensemble des salariés vers le titre professionnel de médiateur social à travers la VAE.

03. Innovation

L'accompagnement spécifique vers le public des seniors isolés marque une évolution de nos modes d'intervention. Notre action s'inscrit dans les politiques du bien vieillir et du maintien à domicile.

04. Ancrage territorial

En 2025, Médiance 66 renforcera sa présence avec de nouvelles permanences locales. Cet ancrage permet de répondre aux besoins au plus près des territoires, notamment ruraux.



CONCLUSION

En 2024, Médiance 66 a renforcé son action au plus près des habitants, dans un contexte social et économique exigeant. Grâce à l'engagement des équipes et à la confiance de nos partenaires, nous avons su innover, nous adapter et faire vivre nos valeurs de dignité, de proximité et d'accès aux droits.

En 2025, nous poursuivrons cette dynamique avec de nouveaux projets, un ancrage territorial renforcé et une ambition : faire reconnaître la qualité de notre action à travers la certification AFNOR.

PARCOURS D'USAGERS TÉMOIGNAGES DE MÉDIATEURS

Dans le cadre d'un partenariat avec l'Office 66, j'ai été sollicité pour accompagner Monsieur, récemment logé après une période d'errance entre la rue et des squats. Grâce à un fort soutien du CCAS, il a pu accéder à son premier logement social. Rapidement, j'ai identifié des difficultés des problématiques liées au logement : méconnaissance des droits, gestion de l'énergie, démarches en lien avec la justice et l'insertion. J'ai donc proposé un accompagnement complémentaire, plus global, centré sur l'autonomie, l'accès et le maintien des droits, et une sensibilisation aux obligations liées au logement. Conscient de la durée limitée de l'accompagnement sur le dispositif AVDL, je l'ai encouragé à devenir acteur de son parcours. À la fin de l'accompagnement, il a su, de manière autonome, solliciter la Conseillère en économie sociale familiale de l'Office 66. Cette situation montre notre rôle de passerelle entre les dispositifs et le soutien à l'autonomisation durable des personnes en grande précarité.

Je suis médiatrice sociale et je souhaite partager une situation qui illustre bien l'impact de mon intervention. Une étudiante est venue me voir pour une demande d'APL. En faisant le point sur son budget, j'ai repéré que son loyer représentait une charge trop importante. Dans un premier temps, je l'ai accompagnée pour faire sa demande d'APL à la CAF en lien avec son logement actuel. Mais face à ce déséquilibre budgétaire, je l'ai conseillée sur la possibilité de chercher un logement plus adapté à ses ressources, notamment auprès du Crous. J'ai aussi réalisé un accompagnement pour sa demande de carte Vitale à la CPAM. En parallèle, je l'ai orientée vers des aides alimentaires comme l'épicerie solidaire, ainsi que d'autres dispositifs similaires. Elle cherchait également un job étudiant malgré des horaires compliqués, et là aussi, on a pu réfléchir ensemble à des solutions. Quelques semaines plus tard, elle est revenue avec une autre étudiante en difficulté.

Ce type d'intervention permet de prévenir la précarité, de construire des solutions concrètes et de renforcer l'entraide entre étudiants.

Lors de ma permanence à la Poste, j'accompagne les usagers sur les automates, sur la compréhension des formulaires et sur l'utilisation de l'application de la Banque Postale. Sur ce point justement, en accompagnant une usagère sur son application la Banque postale, elle m'a sollicité face à des prélèvements injustifiés pour une assurance habitation, pourtant résiliée après son déménagement. En analysant sa situation, j'ai constaté que, malgré l'enregistrement de sa nouvelle adresse, l'ancien contrat restait actif. J'ai alors contacté le service assurance de la Banque Postale pour éclaircir la situation. Sur leurs recommandations, j'ai accompagné l'usagère dans la constitution d'un dossier comprenant l'état des lieux de sortie mentionnant la date de départ, afin de stopper les prélèvements et obtenir un remboursement. Quelques semaines plus tard, elle est revenue pour une autre démarche et m'a confirmé, avec le sourire, qu'elle avait bien été remboursée des 75 € et qu'elle en était vraiment soulagée et contente.

A travers cette exemple, on voit comment notre présence à la Poste permet non seulement de résoudre des situations spécifiques, mais aussi de détecter d'autres problématiques souvent invisibles, renforçant ainsi la proximité et le soutien aux usagers dans leurs démarches administratives.

Lors d'un entretien à l'espace écogestes, j'ai rencontré un usager qui faisait face à une facture d'électricité de 12 000 €, manifestement incohérente. En analysant les éléments, et en réalisant une visite à domicile, j'ai constaté que le fournisseur avait estimé les consommations de manière erronée, sans tenir compte des panneaux solaires installés ni des index réels.

L'usager, fragilisé par des difficultés personnelles, n'avait pas pu réagir à temps. J'ai pris en charge le dossier malgré l'absence de pôle solidarité chez le fournisseur, ce qui a compliqué les échanges. J'ai sollicité le médiateur de l'énergie, et après plusieurs mois, la facture a été ajustée à 2 500 €. L'usager a ensuite changé de fournisseur et mis en place un plan d'apurement fiable.

Depuis, il ne s'est plus manifesté, signe qu'il a repris la maîtrise de sa situation.

Cette intervention illustre notre capacité à mobiliser des partenaires du secteur de l'énergie, tout en accompagnant les problématiques liées au budget.

CONTACT :

Médiance 66
7 bis avenue de Grande Bretagne
66000 PERPIGNAN

04.68.86.44.17
contact@mediance66.com

