



Médiance 66
créateur de lien social

RAPPORT D'ACTIVITÉ

20
25

SOMMAIRE

ÉDITO DU PRÉSIDENT	02
NOS VALEURS	03
LA MEDIATION SOCIALE	04
NOS MEDiateURS SOCIAUX	05
NOTRE ORGANISATION	06
NOS PARTENAIRES	07
NOS CHIFFRES CLÉS	08
1. FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET SERVICES	09
2. PRÉVENIR LES RUPTURES SOCIALES	13
3. LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE	15
PROJET ASSOCIATIF 2025-2030	18
PARCOURS D'USAGERS	19

Joan MIRO, nouveau Président



*“Au nom du Conseil d’Administration et des salariés, je remercie très chaleureusement **Franck GEIN** pour son investissement depuis la création de Médiance 66 et pour toutes ses années de Présidence. Il a très largement contribué à faire rayonner nos actions et je suis fier de poursuivre les projets qu’il a initiés.”*

En 2025, Médiance 66 a poursuivi son engagement avec détermination au service des habitants, des institutions et des territoires. Cette année marque une étape importante dans la consolidation de notre projet associatif, engagé dans une dynamique d’évolution et de reconnaissance.

Face à des besoins sociaux toujours plus complexes, notre association a su affirmer sa place singulière : celle d’un acteur de proximité, capable de créer du lien, de prévenir les tensions et de faciliter l’accès aux droits. La médiation sociale, au cœur de notre action, démontre chaque jour son utilité et son impact concret dans la vie des personnes accompagnées.

L’année 2025 a été marquée par plusieurs avancées significatives. D’une part, l’inscription de notre action dans une démarche qualité, en lien avec les référentiels nationaux de la médiation sociale, témoigne de notre volonté de professionnalisation et de reconnaissance.

D’autre part, le développement de nouvelles actions, notamment en direction des personnes âgées isolées, illustre notre capacité d’adaptation aux réalités du territoire.

Dans cet esprit, nous avons construit notre projet associatif 2025-2030, marqué par une conviction forte : la médiation sociale est une réponse d’avenir aux enjeux de cohésion sociale. Médiance 66 entend pleinement y contribuer, avec exigence et engagement.

Je tiens à saluer l’engagement des équipes, des bénévoles et de la direction, qui portent au quotidien les valeurs de Médiance 66 avec rigueur et humanité.

Je souhaite également remercier l’ensemble de nos partenaires institutionnels, associatifs et privés pour leur confiance renouvelée. Leur soutien est indispensable pour permettre à notre association de se projeter et d’innover.

Le Président, Joan MIRO

MÉDIANCE 66, ASSOCIATION DE MEDIATIONS SOCIALE

NOS VALEURS



“ALLER VERS”

Nos médiateurs sociaux vont à la rencontre des personnes dans leurs lieux de vie afin de créer un lien de confiance, repérer les situations de fragilité et faciliter l'accès aux droits et aux services. Cette approche bienveillante et non jugeante permet de lutter contre l'isolement et le non-recours.



“FAIRE AVEC”

Les médiateurs sociaux soutiennent les habitants dans leurs démarches en favorisant leur participation, leur autonomie et leur capacité d'agir. Cela permet aux personnes de mieux comprendre leurs droits et de reprendre confiance dans leurs capacités. Le « faire avec » contribue ainsi à un accompagnement plus durable, respectueux et émancipateur.



“CRÉER DU LIEN”

Les médiateurs sociaux facilitent le dialogue entre les habitants, les institutions et les partenaires du territoire afin de rapprocher des publics parfois éloignés des dispositifs de droit commun. Cette fonction de passerelle permet de prévenir les ruptures, renforcer la cohésion sociale et fluidifier les relations entre les acteurs locaux.

LA MÉDIATION SOCIALE

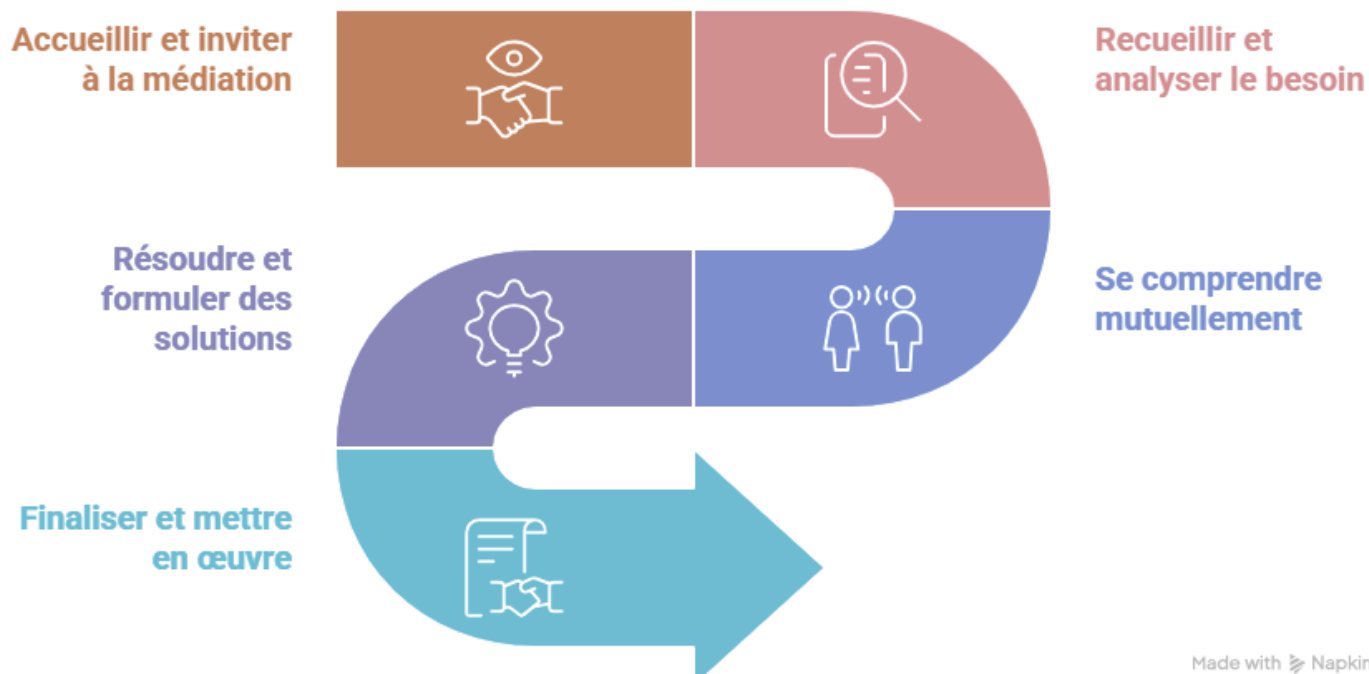
Dans le cadre de la professionnalisation du secteur, notre association s'inscrit dans la norme AFNOR « Médiation sociale » (NF X60-600), qui constitue le cadre de référence national du métier et définit la médiation sociale comme suit :

"La médiation sociale est définie comme un 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."

En s'appuyant sur ce référentiel reconnu, notre association structure ses pratiques professionnelles, renforce la qualité de ses interventions et contribue à la reconnaissance du métier de médiateur social.

Toutes nos interventions s'appuient sur ce référentiel métier qui définit le processus de médiation sociale en 5 étapes.

Le processus de médiation sociale : une approche étape par étape



NOS MÉDIATEURS SOCIAUX

Les médiateurs sociaux réalisent leurs missions dans le respect de principes déontologiques.

1. Les principes garantissant le processus de médiation

- Libre consentement : La participation des personnes est volontaire et peut être interrompue à tout moment.
- Indépendance : Le médiateur ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte, de sanction ou de décision.
- Discrétion et confidentialité : Les informations recueillies sont soumises au secret professionnel
- Respect des droits fondamentaux : La médiation facilite l'accès aux droits et services.

2. Les principes garantissant la posture du médiateur

- Position de tiers : Le médiateur est extérieur au conflit et ne se substitue pas aux parties.
- Impartialité et bonne proximité : Il ne favorise aucune partie, agit sans préjugé et rétablit l'équilibre si nécessaire.
- Responsabilisation : Le médiateur n'impose aucune solution. Son rôle est d'accompagner les personnes dans la recherche de leurs propres solutions pour les rendre autonomes.
- Droit de retrait : Le médiateur peut refuser d'intervenir ou se retirer d'une médiation s'il estime que les conditions ne sont plus réunies.
- Réflexivité : Il mène une réflexion continue sur sa propre pratique pour garantir la qualité de ses interventions.

100% des médiateurs sociaux diplômés

Dans une dynamique de professionnalisation et de reconnaissance des compétences, l'ensemble des médiateurs de notre équipe a validé le **Titre professionnel de « Médiateur social accès aux droits et services »**, délivré par le ministère du Travail.

Cette certification vient consolider les savoir-faire développés sur le terrain et atteste d'un niveau homogène de compétences et de posture professionnelle au sein de l'équipe. Elle renforce la qualité des interventions, la lisibilité du métier et la légitimité de notre action auprès des partenaires et des institutions.



NOTRE ORGANISATION EN 2025

LA GOUVERNANCE

Collège des Personnes Qualifiées

Robert ABAT
Jean-Marc DANTONY
Guy DELPRAT
André GARCIA
Franck GEIN
Michel MARTIN
Joan MIRO

Collège des Personnes morales

CCAS PERPIGNAN (Christelle MARTINEZ)
EDF (Pascal VIDAL)
ENGIE (Patricia PEREZ-GOUGES)
FONDATION FACE (Timothée DELACOTE)
FACE PAYS CATALAN (Margina LEROI)
LA POSTE (Stéphane VISSEQ)
MÉDIANCE 13 (Daniel LINON)
VÉOLIA - EAU AGGLO (Victor RACINET)
VILLE DE PERPIGNAN (Danielle PUJOL)

LE BUREAU



Président : Joan MIRO
Vice-Président : Franck GEIN
Secrétaire : Robert ABAT
Secrétaire-adjoint : Pascal VIDAL
Trésorier : Michel MARTIN
Trésorier-adjoint : Victor RACINET

L'ÉQUIPE

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



NOS PARTENAIRES



NOS LABELS



NOS CHIFFRES CLÉS

 18 lieux de permanences



3 893
personnes
accompagnées
sur tout le
Département



14 623
demandes
traitées
pour accompagner les
démarches du
quotidien



8 737
entretiens
réalisés
au sein des
permanences et VAD



7 652
appels de
médiation
pour informer et faire
de la prévention sur la
précarité énergétique



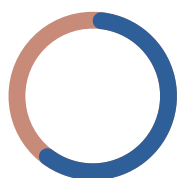
539
visites à
domicile
pour soutenir les
ménages dans leur
logement et les
conseiller sur les
écogestes



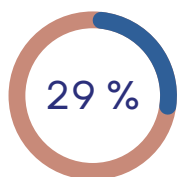
43
ateliers
collectifs
pour sensibiliser les
enfants et les
habitants aux
écogestes

1. FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET SERVICES

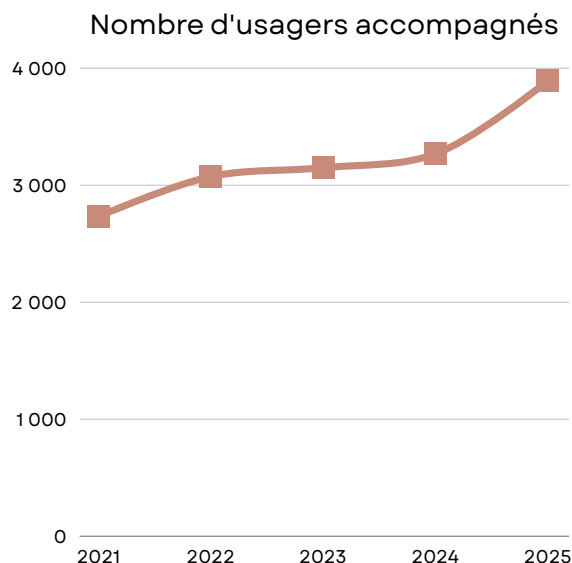
PROFIL DES USAGERS



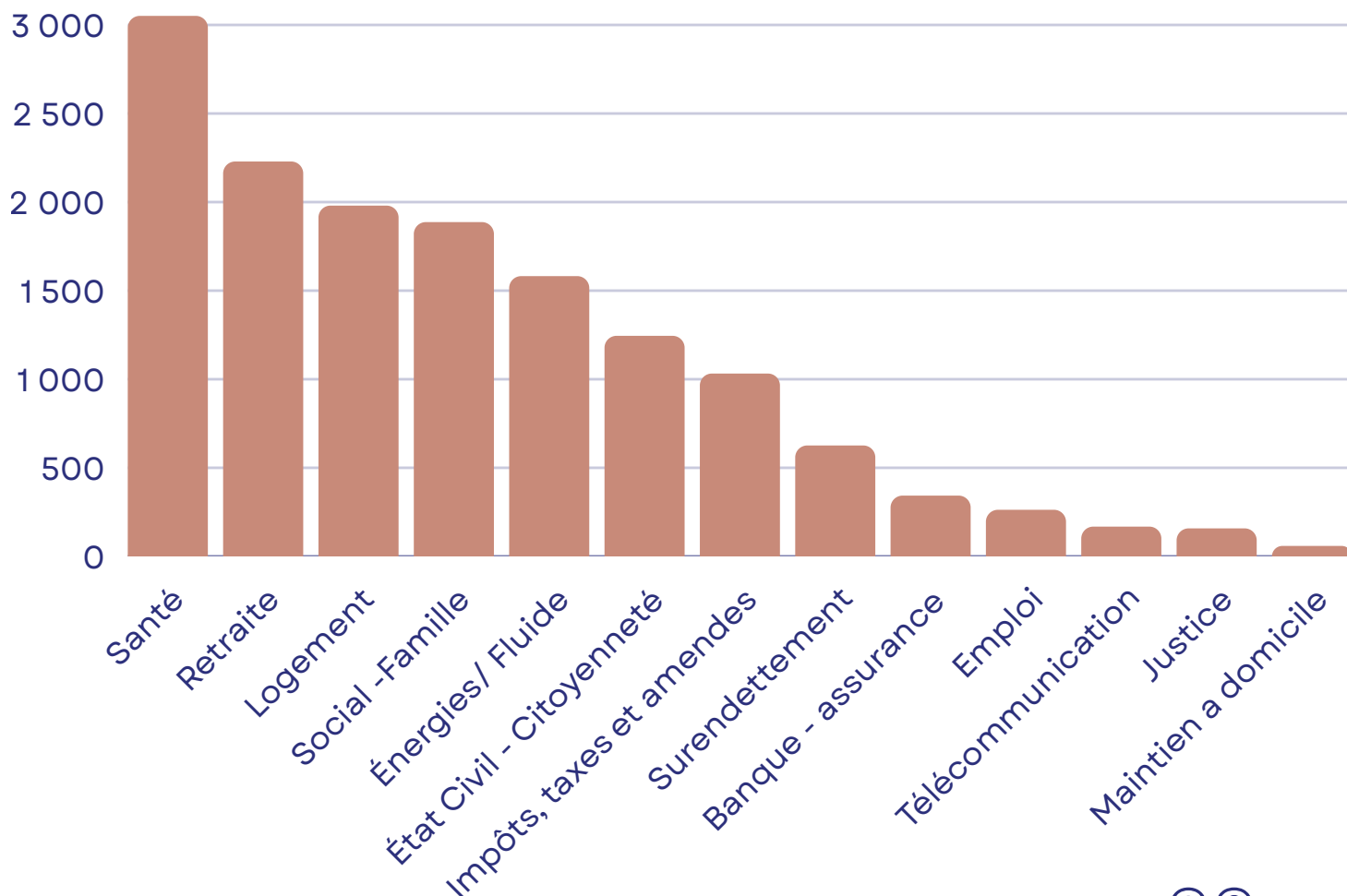
Hommes 38%
Femmes 62%



29 %
personnes de + de 65
ans



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.



1 329
personnes
accompagnées



4 713
demandes
traitées



2 809
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



1 420
personnes
accompagnées



3 853
demandes
traitées



2 605
entretiens
réalisés

Les Maisons France Services

Médiance 66 co-anime deux Maisons France Services situées en quartiers prioritaires de Perpignan (Centre historique et Haut Vernet). Les médiateurs sociaux sont présents pour apporter une réponse administrative mais aussi sociale. Ces espaces renforcent l'accès aux droits via une médiation neutre auprès des institutions.



4005

personnes
accompagnées

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.



212

demandes d'accès
aux droits santé

Les Bureaux de Poste

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.



10 437

médiations en
Bureau de Poste

Les permanences dans le département

Nous développons les lieux d'intervention, grâce à des nouveaux partenariats pour être toujours au plus près des usagers. Quelques exemples de permanences 2025 :

- Université de Perpignan
- CCAS de Toulouges
- CCAS de Pollestres
- Canet-en-Roussillon et Sainte-Marie-la-Mer à venir en 2026

Action renforcée sur le public senior



Dans un contexte marqué par le vieillissement de la population et l'augmentation des situations d'isolement social, Médiance 66 a renforcé en 2025 ses actions en direction des seniors.

L'association développe une approche de proximité reposant à la fois sur des permanences dédiées, notamment à Toulouges, des visites à domicile auprès des personnes âgées isolées dans les quartiers prioritaires, ainsi qu'un travail de sensibilisation et de professionnalisation des équipes autour du repérage des fragilités et de la détection de l'isolement.

Ces interventions, fondées sur les principes d'«aller vers » et de création du lien social, permettent d'identifier précocement des situations de rupture et de favoriser le maintien des droits et du lien avec les institutions.



191

visites à domicile et
rdv



405

demandes
traitées



120

séniors
accompagnés

Expertise de détection et d'accompagnement reconnue

Grâce à cette expertise progressivement reconnue par les partenaires du territoire, Médiance 66 a été sollicitée en 2025 par Malakoff Humanis pour conduire une étude de préfiguration visant l'implantation du premier Réseau de confiance en Occitanie, afin de structurer une réponse coordonnée de lutte contre l'isolement des personnes âgées.

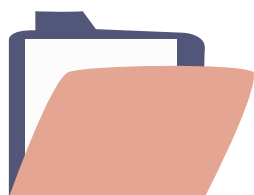
2. PRÉVENIR LES RUPTURES SOCIALES

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.



90

dossiers de
surendettement

180

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.



7 652

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 dispose d'un agrément pour informer et aider les personnes qui souhaitent bénéficier du dispositif DALO. Les médiateurs informent, conseillent et accompagnent les personnes dans la constitution de leur dossier.



85

personnes
conseillées

Les salariés et leurs logements

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



42

dossiers DALO

34

locataires aidés par l'AVDL

9

salariés soutenus avec Action logement

3. LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ DANS LE LOGEMENT

Agir contre la précarité énergétique

Partenariat SLIME avec le Département

Notre équipe a accompagné **50 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.



VISITE DE VOTRE LOGEMENT

Service gratuit

Problème d'humidité ?

Trop chaud ? Trop froid ?

Facture élevée ?

Nous vous accompagnons dans votre logement, pour faire des économies d'eau et d'énergie.

RDV au **04 68 86 44 17**



SLIME

Une solution pour agir contre la précarité énergétique



Une approche complète en 4 étapes :

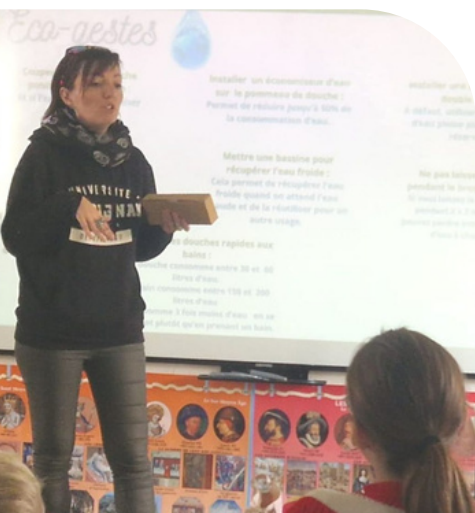
- Repérage des situations
- Diagnostic sociotechnique à domicile par un binôme CESF / médiatrice énergie
- Remise du rapport de visite et accompagnement personnalisé aux écogestes et aux droits sociaux
- Accompagnement renforcé (budget, factures, médiation, accès aux aides...)

50

Ménages accompagnés



Sensibiliser aux éco-gestes



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. **Les enfants deviennent ainsi de véritables relais de sensibilisation au sein de leur famille et de leur environnement quotidien.**

11

classes



276

élèves sensibilisés

Ateliers espace éco-gestes

Dans l’Espace Éco-gestes, 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. **Ce lieu innovant favorise une prise de conscience immédiate et accessible à tous.**



61

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.

La visite à domicile favorise un échange personnalisé et facilite l'adoption durable de nouveaux réflexes.



488

visites à domicile

Manifestations sur le thème de l'eau



Chaque année, nous participons à des manifestations pour sensibiliser à la préservation de la ressource eau et en 2025, nous étions sur le Festival des Déferlantes.



520

festivaliers
sensibilisés

NOUVEAU PROJET ASSOCIATIF 2025-2030

Un travail collectif de définition des orientations du projet associatif 2025-2030 a mis en avant les priorités stratégiques, pour conforter l'utilité sociale de l'association et accompagner son évolution.

Orientation 1 – Renforcer l'impact de la médiation sociale sur les territoires et auprès des publics

Orientation 2 – Développer des partenariats stratégiques et des coopérations opérationnelles

Orientation 3 – Structurer notre action de médiation sociale autour de la démarche qualité et de la norme NF X60-600

Orientation 4 – Accompagner les médiateurs dans leur développement et garantir la qualité de vie au travail

Orientation 5 – Consolider les bases administratives, juridiques et financières de la structure

VERS LA CERTIFICATION AFNOR



L'année 2025 marque une étape structurante dans le développement de l'association, avec le renforcement de la démarche qualité engagée depuis plusieurs années. Cette dynamique se traduira par la poursuite de la professionnalisation des équipes, à travers la formation, l'harmonisation des pratiques et la consolidation des compétences métier en médiation sociale.

Cette démarche permet de préparer l'association à l'obtention d'une certification, en affirmant des pratiques professionnelles reconnues, des principes déontologiques partagés et une organisation inscrite dans une logique d'amélioration continue au service des publics accompagnés et des partenaires du territoire.

PARCOURS D'USAGERS TÉMOIGNAGES DE MÉDIATEURS

Monsieur V, a sollicité un accompagnement en raison d'une grande précarité financière à la retraite, avec 600 € de revenus mensuels et une procédure de surendettement. Le diagnostic a mis en évidence une liquidation partielle de ses droits et une forte fracture numérique.

Un accompagnement a été mis en place pour créer une adresse mail, un compte FranceConnect et sécuriser l'intervention via Aidant Connect.

L'accès à Info-Retraite a permis d'identifier des droits non liquidés, entraînant des démarches auprès de la CARSAT et de l'Agirc-Arrco. Les résultats sont significatifs avec une augmentation des ressources à 1 600 € mensuels, stabilisant sa situation financière. L'accompagnement a également permis une réduction de l'anxiété et un accès à des relais de médiation numérique pour renforcer son autonomie future.

Une mère de famille sans emploi a sollicité un accompagnement après avoir été victime d'une arnaque sur un réseau social. L'entretien a permis de mettre en évidence des difficultés plus larges liées à la compréhension des démarches administratives avec des fragilités linguistiques et numériques.

L'accompagnement a permis de mettre fin à cette arnaque et a ensuite porté sur plusieurs démarches.

La coordination avec différents partenaires, a permis de sécuriser les démarches et de rétablir les prestations sociales de la famille. L'intervention a également contribué à renforcer progressivement la confiance de la personne dans ses capacités à effectuer certaines démarches de manière autonome.

Au-delà des résultats administratifs obtenus, cet accompagnement a favorisé un meilleur lien avec les institutions, réduit les risques de rupture de droits et renforcé l'autonomie de la famille dans la gestion de ses démarches quotidiennes.

Madame, locataire d'un logement social et mère de famille, a été orientée vers le dispositif SLIME à la suite de difficultés importantes liées à des factures d'énergie impayées. Fragilisée financièrement après un accident de travail ayant retardé ses revenus pendant plusieurs mois, elle se trouvait dans une situation de stress important et craignait une baisse de puissance de son électricité.

Un accompagnement individualisé a été mis en place afin d'analyser ses consommations énergétiques, identifier les aides mobilisables et sécuriser sa situation auprès des fournisseurs.

Lors de la visite à domicile, des conseils sur les éco-gestes et l'utilisation de la chaudière ont été apportés, ainsi que des équipements permettant de réduire les consommations d'eau et d'électricité. Madame a également été accompagnée dans la compréhension de ses factures et dans le suivi de ses consommations via une application mobile.

Cette intervention a permis d'éviter des pénalités supplémentaires, de stabiliser la situation avec les fournisseurs et de réduire fortement le stress lié aux dettes énergétiques. Elle a également renforcé l'autonomie de Madame dans la gestion de ses consommations et de ses démarches administratives.

Monsieur L, salarié en CDI, a connu une dégradation importante de sa situation financière à la suite d'un arrêt maladie ayant entraîné une baisse de revenus et un déséquilibre budgétaire avec dette locative et crédits en cours.

Un travail de médiation a été réalisé avec le bailleur et les partenaires sociaux (Banque de France, CPAM, CD66), incluant un dossier de surendettement et des orientations vers les services sociaux compétents, ainsi qu'un appui à la gestion budgétaire.

Malgré les aides mobilisées et des aménagements de dettes, la situation reste fragile avec une reprise irrégulière du paiement du loyer et une mobilisation partielle de l'accompagnement. Une mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) a été mise en place afin d'assurer un suivi durable dans la gestion de son budget et de ses droits

Cette situation illustre la complexité des parcours de fragilité financière et l'importance de la coordination des acteurs pour sécuriser les droits et prévenir les ruptures.

Monsieur s'est présenté au bureau de poste car il a besoin, pour un dossier administratif, de son dernier relevé bancaire.

Ne disposant pas de l'application mobile de sa banque sur son smartphone et ayant besoin rapidement de ce document, Monsieur a sollicité l'aide du médiateur. Avec son accord, le médiateur l'a accompagné dans l'installation de l'application bancaire et dans la demande du Certicode Plus, dispositif indispensable à la sécurisation des démarches et transactions en ligne liées à son compte bancaire.

Une fois l'application installée, le médiateur a présenté à Monsieur les principales fonctionnalités de l'outil et son mode d'utilisation. Cet accompagnement lui a permis d'accéder au document recherché et de développer son autonomie pour, à l'avenir effectuer seul, ses démarches bancaires en ligne.

Madame B., 65 ans, retraitée et récemment veuve, a été orientée vers la permanence afin d'être accompagnée dans ses démarches administratives. Son époux gérât auparavant l'ensemble des dossiers du foyer, et son décès a entraîné une forte baisse des ressources ainsi qu'une grande difficulté pour Madame à faire face seule aux démarches dématérialisées.

L'accompagnement a permis de sécuriser rapidement sa situation financière et sociale grâce à l'ouverture de plusieurs droits : pension de réversion, allocation logement et complémentaire santé solidaire. Un soutien a également été apporté pour la déclaration d'impôts et la création des comptes administratifs en ligne.

Les démarches ont été réalisées progressivement, à son rythme, afin de limiter l'anxiété liée au deuil et à la découverte de procédures qu'elle ne maîtrisait pas. La permanence est devenue pour Madame un lieu ressource et sécurisant, lui permettant d'identifier les interlocuteurs compétents et de mieux comprendre ses droits.

CONTACT :

Médiance 66
7 bis avenue de Grande Bretagne
66000 PERPIGNAN

04.68.86.44.17
contact@mediance66.com

