

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**

2022

00

M

Médiance 66
créateur de lien social

MÉDIANCE 66

Association loi 1901

TABLE DES MATIERES

Edito du Président.....	3
<i>PARTIE 1 : Missions et organisation</i>	4
Notre présence sur le territoire	5
La Gouvernance de Médiance 66	6
L'équipe de Médiance 66	7
Les labels et agréments	8
Les partenaires publics	8
Les partenaires privés	8
<i>PARTIE 2 : Bilan des actions 2022</i>	9
<i>ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES</i>	11
Profil des usagers	12
Les accompagnements	13
1. Les accueils dans les « Points Service aux Particuliers »	14
2. Le Point Conseil Budget	15
3. Les permanences en Quartiers Prioritaires – Contrats de ville	16
4. L'animation des Maisons France Services en Quartier prioritaire	17
5. Les permanences en Résidences Adoma	17
6. Les permanences en bureau de Poste	18
<i>LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE</i>	19
1. Action de médiation énergie	19
2. Prévention précarité énergétique et hydrique à domicile	20
3. Sensibilisation et préservation de la ressource Eau	22
<i>LOGEMENT ET HABITAT</i>	23
1. Médiation sociale – suivi des familles locataires de l'Office 66	23
2. Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)	23
3. Médiation et accompagnement en rénovation urbaine (NPNRU)	24
4. Médiation DALO	24
<i>MÉDIATION NUMÉRIQUE</i>	25
1. Accompagnement aux démarches en ligne	25
2. Ateliers numériques et inclusion numérique	26
<i>LES PERSPECTIVES 2023</i>	27

Edito du Président

Plus que jamais en 2022, les acteurs de la Médiation sociale ont joué un rôle essentiel dans notre pays. Face à la crise de l'énergie, 1/3 des ménages éprouve des difficultés à payer leurs factures. Certains ont dû choisir entre se chauffer ou manger. C'est inacceptable. Nous les avons accompagnés pour traverser cette crise en trouvant des solutions dans leur logement et des aides pour payer leurs factures. L'énergie n'est qu'un aspect de leurs difficultés et notre intervention s'est encore élargie en 2022.

Une présence étendue dans les villages du Département

Depuis 2022, nos équipes sont mobilisées pour aller dans les villages et accompagner les ménages dans leur logement, pour adopter de nouvelles habitudes et limiter leurs dépenses d'énergie et de fluide. En allant à domicile, nos médiateurs vont à la rencontre des plus isolés et créent ainsi du lien social. Nous répondons ici à notre mission première : **ALLER VERS**.

Une équipe de professionnels reconnus sur les Quartiers prioritaires

Depuis la mise en place du Contrat de ville, nous sommes présents dans les quartiers prioritaires de Perpignan et d'Elne. Grâce à nos compétences reconnues, en partenariat avec l'Etat et la Ville, il a été décidé en 2022 que Médiance 66 co-animerait les deux nouvelles Maisons France Services situées en quartier prioritaire : Centre historique et Haut Vernet. Sur ces territoires, le nouveau guichet unique de l'Etat a besoin d'une approche sociale pour aider les habitants et nos équipes veillent à porter ce regard sur les situations des usagers.

2022 marque de nouveaux partenaires

l'UD CCAS et l'AMF pour nos actions dans les villages, le Plan Pauvreté de l'Etat pour les visites à domicile, le FNAVDL pour l'accompagnement des ménages fragiles vers leur logement, la Caisse des dépôts pour les Conseillers numériques France Services, la Conférence des financeurs pour les actions seniors.

Toutes ces actions répondent à notre objectif de développement de la structure en diversifiant les partenaires pour toucher plus de publics.



Cet effort nous permet de maintenir les financements, malgré une tension forte sur le budget des associations.

Je salue également les partenaires historiques présents depuis la création et qui ont permis à Médiance 66 de devenir un acteur incontournable, un trait d'union entre les citoyens et les institutions.

Se réinventer pour accompagner tous les publics

En fin d'année, l'inflation grandissante est venue s'ajouter aux difficultés des ménages. Pour 2023, nous avons déjà imaginé de nouveaux projets de médiation renforcée :

- un **service de soutiens dédié aux salariés** qui n'osent pas demander de l'aide
- un **espace écogestes** pour sensibiliser le plus grand nombre dans un appartement pédagogique
- une **permanence au sein de l'université** pour être au plus près des étudiants

Une équipe soudée et engagée

Pour finir, je suis reconnaissant de l'engagement quotidien de l'équipe, et je mesure à quel point la complémentarité de chaque salarié de cette structure la rend forte dans ces interventions aussi variées et parfois difficiles sur le terrain. Cette équipe soudée est le témoin de la force de l'engagement social.

Franck GEIN, Président de Médiance 66

PARTIE 1 :

Missions et organisation

Médiance 66 est une association loi 1901 de médiation sociale créée en 2006 qui intervient dans les champs suivants :

- Accès aux droits et aux services
- Précarité énergétique et hydrique
- Logement et Habitat
- Médiation Numérique

“**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.**

France Médiation

Les missions

INFORMER

Chaque citoyen doit avoir un niveau d'accès à l'information égal afin de pouvoir prétendre à ses droits.

ACCOMPAGNER

Connaître ses droits et ses devoirs ne suffit pas pour y accéder, il faut accompagner les familles afin que leurs requêtes puissent aboutir.

CRÉER DU LIEN

Notre position de tiers neutre permet de créer entre les familles et les services publics et/ou les entreprises, une passerelle, un trait d'union.

ORIENTER

Lorsqu'un tiers est plus à même d'aider les familles, nous les orientons.

PRÉVENIR

Notre travail de prévention permet à des familles d'éviter des situations d'urgence

NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE

En 2022



SIEGE SOCIAL POINT CONSEIL BUDGET

1 bis rue d'Iéna, Perpignan
04.68.86.44.17
contact@mediance66.com



PERMANENCES DANS LES CENTRES SOCIAUX

Maison de la Diagonale du Vernet
Rue Arcangelo Corelli, Perpignan 04.68.86.44.17

Maison de Mailloles
1 rue des Glycines, Perpignan - 04.68.62.38.48

Maison de St Gaudérique – Firmin Bauby
rue Nature, Perpignan - 04.68.63.60.25

Maison du Centre Historique - Saint Matthieu
5 rue Sainte Catherine, Perpignan - 04.68.63.60.30

Maison du Centre Historique - Tingat
Place du Puig, Perpignan 04.68.80.91.77

Maison de St Martin – Les Romarins
27 rue des Romarins, Perpignan - 04.68.66.24.90

Maison de St Martin - Les Baléares
Rue de la Briqueterie, Perpignan –04.68.62.39.26

Maison du Nouveau Logis-Les Pins
73, esplanade du Nouveau Logis, Perpignan-
04.30.19.28.53

Maison pour Tous du Bas-Vernet
16, rue Puyvalador, Perpignan - 04.30.19.28.20

LES PERMANENCES EN RESIDENCES ADOMA

Résidence Les Pêcheurs - Perpignan
Résidence Riviera - Perpignan



Animation de Maisons France Services à Perpignan

Haut-Vernet 04.30.19.28.36
Centre Ancien 04.68.66.30.47



Espace socio-culturel - Elne
13 boulevard Voltaire, Elne - 04.68.37.22.87



Visite à domicile dans toutes les Pyrénées-Orientales



La Gouvernance de Médiance 66

16 MEMBRES ELUS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021/2023

Collège des Personnes Qualifiées

Franck GEIN, Président
Robert ABAT, Secrétaire
Jean-Marc DANTONY, Vice-Président
Michel MARTIN, Trésorier adjoint
Joan MIRO

Collège des Personnes Morales

CCAS PERPIGNAN
Christelle MARTINEZ

EDF
Pascal VIDAL
Sophie HUGUET

ENEDIS
François LEROUTIER

ENGIE
Patricia PEREZ-GOUGES
Eric CHAZOTTES

**FONDATION AGIR CONTRE
L'EXCLUSION**
Timothée DELACOTE
Catherine TRIPON

FACE PAYS CATALAN
François LEROUTIER
Margina LEROI

GRDF
Claude BOMPARD
Corinne DRANES

LA POSTE
Stéphane VISSEQ

MÉDIANCE 13
Daniel LINON
Jean-Michel SACCAZES

VÉOLIA EAU
Jean-François LLUCH
Virginie LECONTE

VILLE DE PERPIGNAN
Danielle PUJOL
Marie-Thérèse COSTA-FESENBECK

LE BUREAU

Président : Franck GEIN
Vice-Président : Jean-Marc DANTONY
Secrétaire : Robert ABAT
Secrétaire-adjoint : Pascal VIDAL
Trésorier : François LEROUTIER
Trésorier-adjoint : Michel MARTIN

L'équipe de Médiance 66



En 2022, l'équipe est composée de 17 salariés :

- La directrice – Christelle DUPOUY
- La responsable du Pôle vie quotidienne – Anne ROUQUIER
- La responsable du Pôle médiation énergie/fluide et médiation numérique – Sabrina MIQUEL
- Une équipe de 14 Médiateurs sociaux : Marie ALVAREZ, Aïcha AROUN, Djamila BELHADJ ZIANE, Fanny DE BONNAULT, Ludovic FAUDEUX, Sarah-Rose GANGLOFF, Alexia IMBERNON, Samia MESBAH, Samira NAIDJI, Stéphanie PUIG, Morgane RAYNIER, Rhadia ROBERT, Mathilde SALVADOR, Mathilde SOLIGNAT.

Dans le cadre de sa mission d'insertion, Médiance 66 accueille dans l'équipe 3 Adultes Relais dont un poste passé en CDI en 2022.

L'objectif est également de pérenniser les postes et les compétences : en 2022, 9 salariés sont en CDI.

Deux apprenties CESF ont intégré l'équipe sur l'année 2021/2022 et ont obtenu leur diplôme.

La formation des médiateurs est une priorité afin de renforcer les compétences et ainsi mieux accompagner les usagers reçus. Les formations 2022 ont par exemple traité des thèmes suivants :

- Sécurisation des démarches en ligne, Habilitation Aidants Connect
- La nouvelle réglementation de la Complémentaire Santé Solidaire et les offres de services partenariales, CPAM
- Les assurances – la cybercriminalité – l'inclusion Bancaire, Banque de France
- Accompagner les publics malentendants et mises en situation, ARIEDA
- Droit des étrangers, La CICADE
- Les Impôts
- Chèque Energie, ENGIE
- La médiation sociale, rôle et missions du médiateur - France Médiation

Les labels et agréments



Les partenaires publics



Les partenaires privés



PARTIE 2:

Bilan des actions 2022

Les temps forts 2022



Médiance 66



OUVERTURE DES MAISONS FRANCE SERVICES

PLAN CANICULE ET PLAN GRAND FROID AVEC L'OFFICE 66



PARTENARIAT AVEC L'UD CCAS ET L'AMF 66

DON DE VÉHICULES PAR ENEDIS



PRIX DU JURY FONDATION BANQUE POPULAIRE

Accès aux droits

3 074 usagers
aidés dans leurs démarches du quotidien



9 996 rdv


17 351 demandes traitées
ouvertures de droits, suivis de dossier, médiation avec les institutions, accompagnement dans les démarches...

172 accompagnements budgétaires



Précarité énergétique et hydrique

1 424 médiations en rdv sur l'énergie et l'eau



328 VISITES A DOMICILE
médiation dans le logement pour lutter contre la précarité énergétique et hydrique

10 441 appels sortants
prévention et information par téléphone (info chèque énergie, échéancier de paiements, recherche d'aides financières...)

ATELIERS DANS LES ECOLES

259 élèves sensibilisés pour préserver la planète grâce aux écogestes



Habitat / logement

56 médiations à domicile
suite au relogement dans le cadre du NPNRU



206 ménages accompagnés
à l'entrée dans leur logement, ou en cas d'impayés



59 personnes informées

Médiation numérique

4 922 démarches en ligne



35 ateliers numériques
cycles de rencontres pour une autonomie dans les démarches en ligne

4 951 médiations en Bureau de Poste



ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES

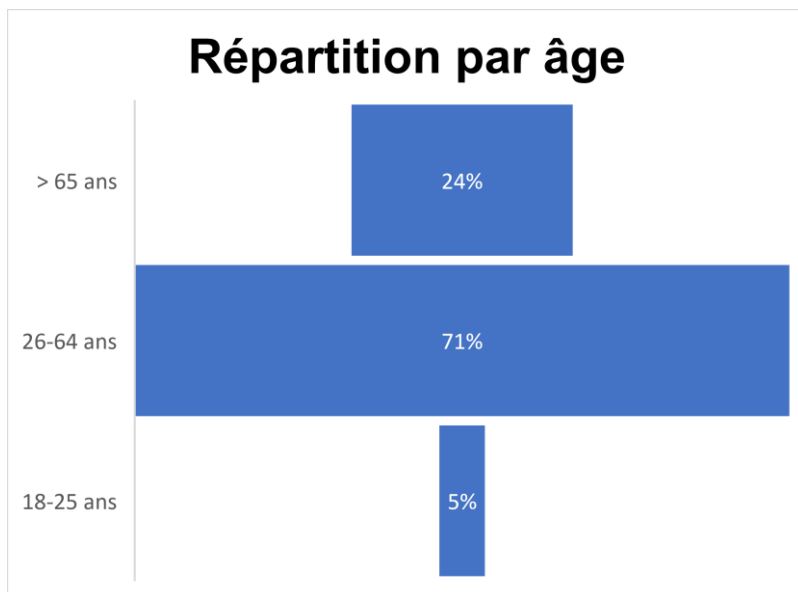
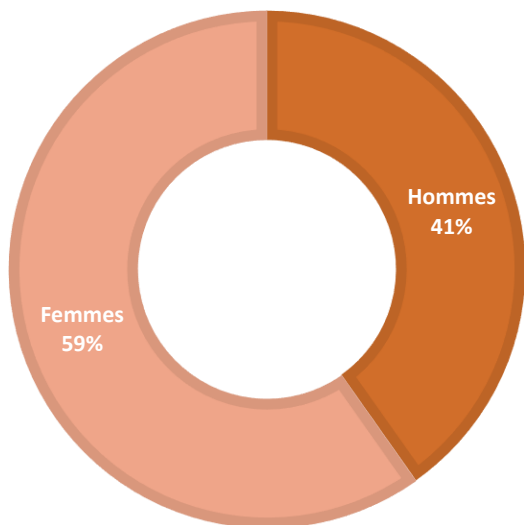
Les médiateurs interviennent principalement dans le champ de la médiation administrative. Ils informent, accompagnent, orientent les usagers, sans se substituer aux services sociaux. Il s'agit d'un appui dans leurs démarches quotidiennes dans les domaines de la santé, du logement, de la famille, de la retraite, de l'énergie.

Les nombreux partenariats avec les institutions ainsi qu'avec les distributeurs et les fournisseurs d'énergies et fluide renforcent les compétences des médiateurs et apportent une plus-value aux habitants qui fréquentent les permanences.

OBJECTIF : Lutter contre l'exclusion et le non-recours aux droits en proposant un accompagnement et une aide, dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.



Profil des usagers

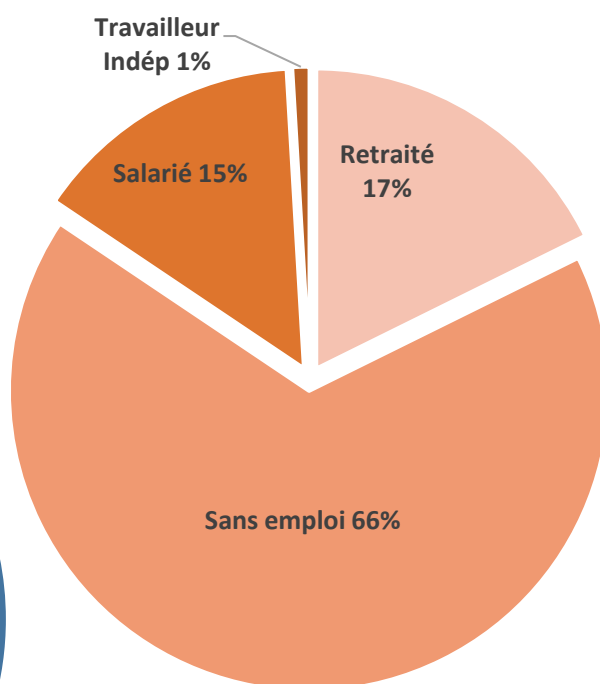


46% des usagers ont entendu parler de Médiance 66 par le bouche à oreille

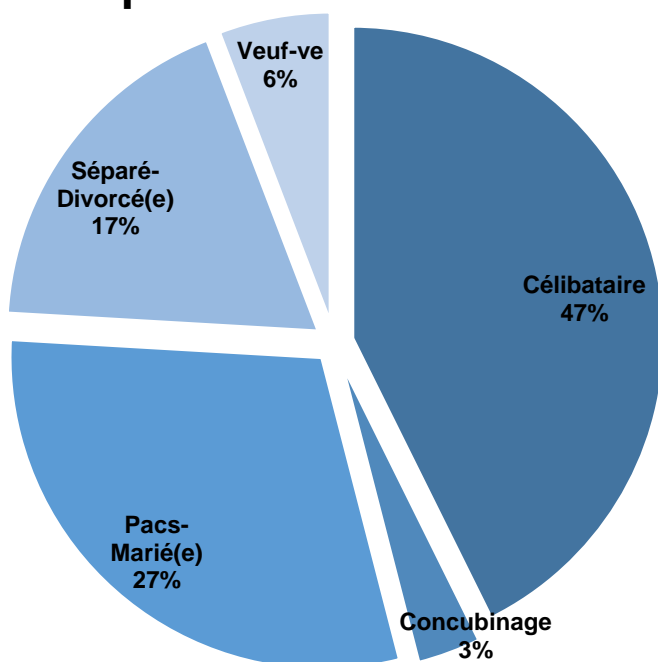
45% des personnes reçues sont venues pour la 1^{ère} fois en 2022

66% des usagers sont sans emploi

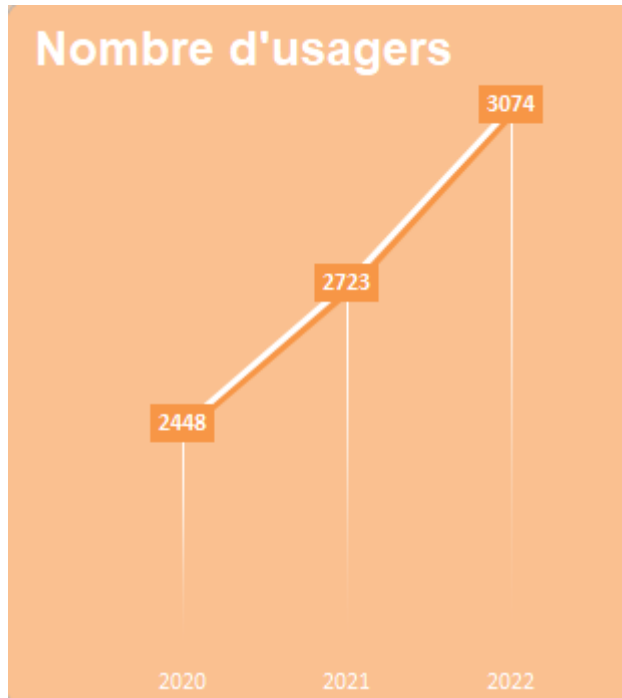
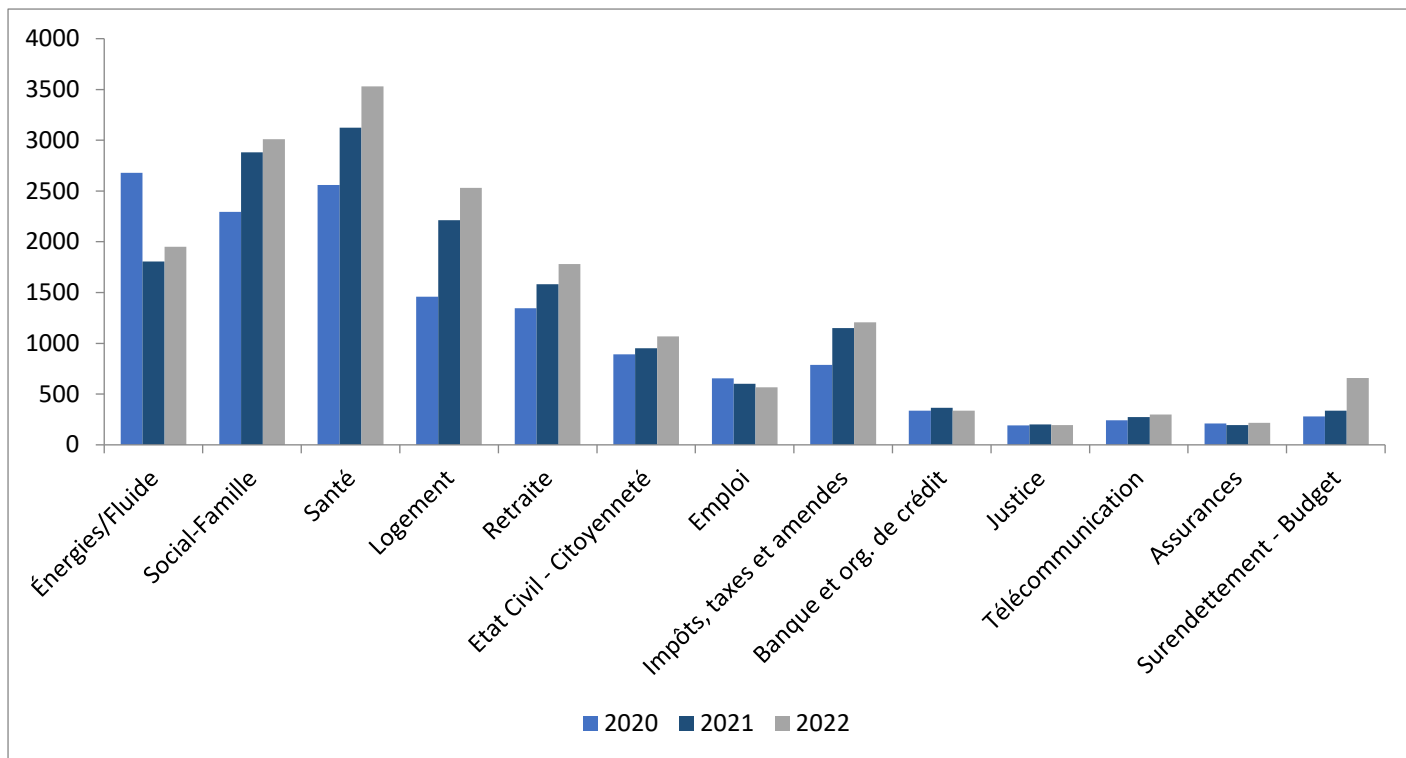
Catégories CSP



Composition familiale



Les accompagnements



Le nombre de ménages accompagnés ne cesse d'augmenter d'une année sur l'autre.

Les crises qui se succèdent et s'amplifient plongent la population dans une période d'incertitudes. Les ménages les plus précaires sont très durement affectés d'un point de vue sanitaire, économique et social et ont besoin, plus que jamais, de se confier, d'être écoutés, soutenus et accompagnés.

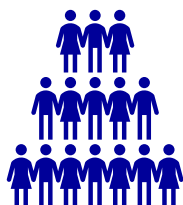
Les thématiques abordées en entretien concernent de nombreux domaines de la vie quotidienne dont les plus représentés sont la santé, le social et la famille, le logement et les énergies et fluide.

Les questions liées à la retraite sont également très présentes sur les Maisons France Services.

1. Les accueils dans les « Points Service aux Particuliers »

2 Points Service aux Particuliers (PSP)

1061 usagers



2889 entretiens



5393 demandes
traitées



L'association dispose de deux Points Services aux Particuliers situés à Perpignan : l'un au siège social, rue d'Iéna (nommé **PSP Iéna**) et l'autre au sein de la **Maison de la Diagonale du Vernet** dans le quartier de Vernet Salanque. Ces lieux sont ouverts tous les jours.

Le + de l'action : 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. En effet, en tant que tiers neutre, le public qui s'adresse aux PSP se sent dans une relation de confiance et le process de médiation vers les institutions et les entreprises partenaires peut être enclenché.

Les PSP sont labélisés POINT RELAIS CAF



LES PARTENAIRES :



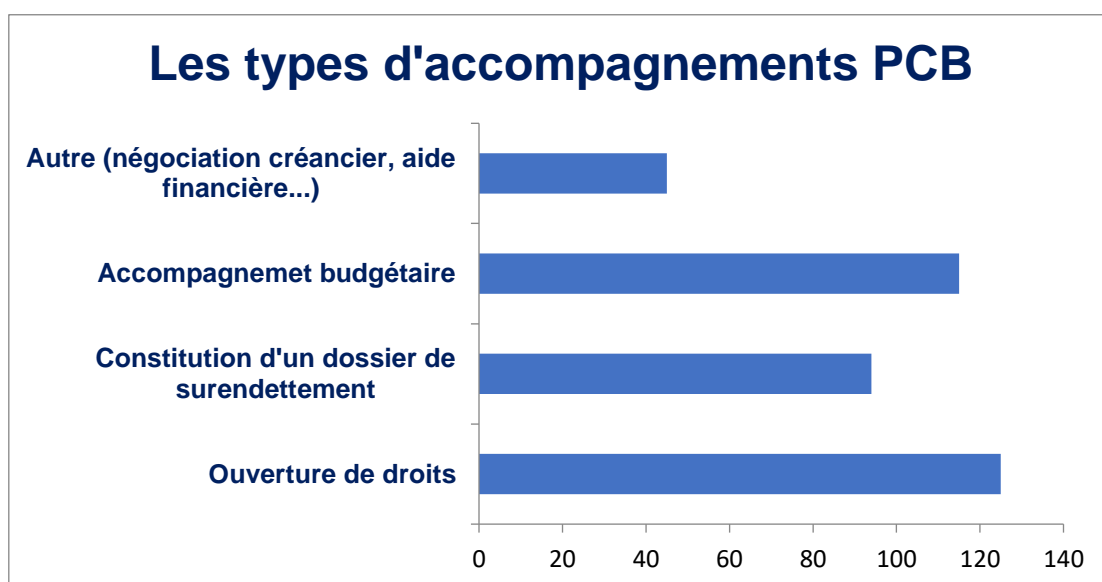
2. Le Point Conseil Budget

Médiance 66 est labélisée Point Conseil Budget (PCB) au siège de la structure. Les 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.**

Principaux objectifs :

- 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 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.

Une CESF expérimentée est chargée de mener à bien l'action et l'accompagnement du public.



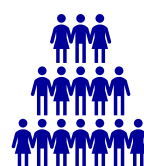
Point Conseil Budget - Perpignan



180
permanences



172 usagers
dont 103
nouveaux



442
entretiens



3. Les permanences en Quartiers Prioritaires – Contrats de ville



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



Cette action est financée dans le cadre de la Politique de la Ville et est inscrite dans les Contrats de ville de Perpignan et d'Elne.

La situation de précarité dans laquelle se trouvent les habitants des quartiers prioritaires est de plus en plus complexe. La flambée des prix, la crise énergétique, le « tout numérique »... creusent les inégalités.

Les médiatrices interviennent dans les maisons de quartier de la ville de Perpignan une, deux à

PERPIGNAN – 10 Maisons de quartiers

625
permanences



2712
entretiens



dont 276 rdv
à domicile



4139
demandes
traitées

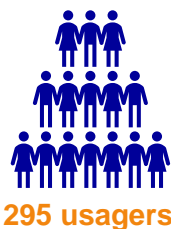
trois demi-journées par semaine, sur rendez-vous.

Les permanences sont très bien repérées par les habitants, avec une fréquentation très élevée : en moyenne 5 entretiens par demi-journée. Dans le cadre de sa mission d'adulte relais, une médiatrice effectue également des entretiens à domicile auprès des habitants les plus isolés du quartier centre ancien.

➔ 49% des personnes ont été reçues pour la 1ère fois.

ELNE – Centre socio-culturel

126
permanences



764
entretiens



1593
demandes
traitées

La médiatrice intervient à l'Espace socio-culturel : trois permanences hebdomadaires - sur rendez-vous. Le nombre moyen d'entretien par permanence est très élevé (6 rdv par demi-journée), ce qui démontre un réel besoin sur le territoire.

4. L'animation des Maisons France Services en Quartier prioritaire

Depuis janvier 2022, Médiance 66 co-anime deux des Maisons France Services de la ville de Perpignan :

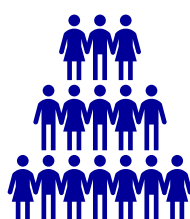
- **Maison France Services Centre historique**
- **Maison France Services du Haut Vernet.**

Ce partenariat renforce la dimension sociale au sein de ces MFS situées en QPV. Les médiateurs mettent leur expertise au profit du dispositif national France services et l'articulent avec leurs missions de médiation.



Les Maisons France Services*

Tous les jours



760 usagers

1661 entretiens



3016 demandes

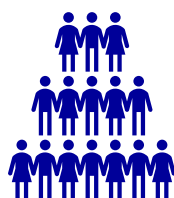
**usagers reçus en entretien individuel par le médiateur de Médiance 66
A cela s'ajoutent toutes les autres demandes réalisées par l'agent de la ville.*

5. Les permanences en Résidences Adoma

Médiance 66 intervient auprès des habitants des deux résidences sociales ADOMA. Ces résidences accueillent les personnes en difficulté qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun : jeunes en insertion, travailleurs précaires, bénéficiaires de minima sociaux, travailleurs migrants...



124 permanences



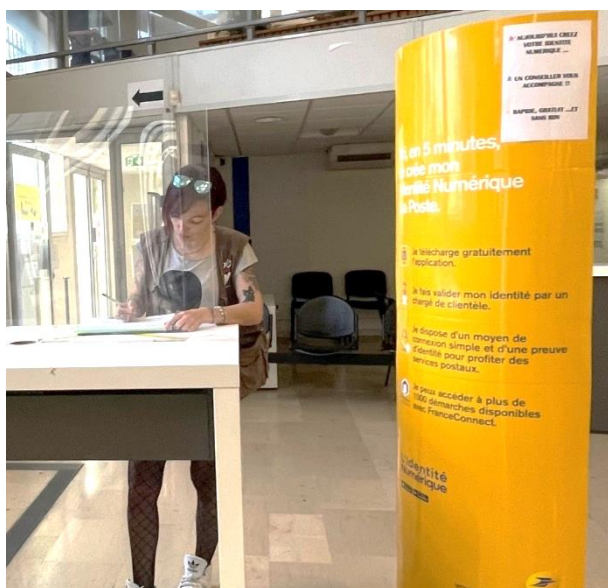
95 usagers

777 entretiens



1 091 demandes traitées

6. Les permanences en bureau de Poste



Les médiateurs accompagnent les usagers vulnérables dans le but de les rendre autonomes dans les services proposés par La Poste et la Banque Postale (automates, démarches numériques, formulaires à récupérer et/ou à remplir, orientation vers les bons guichets, information sur ouverture de compte...)

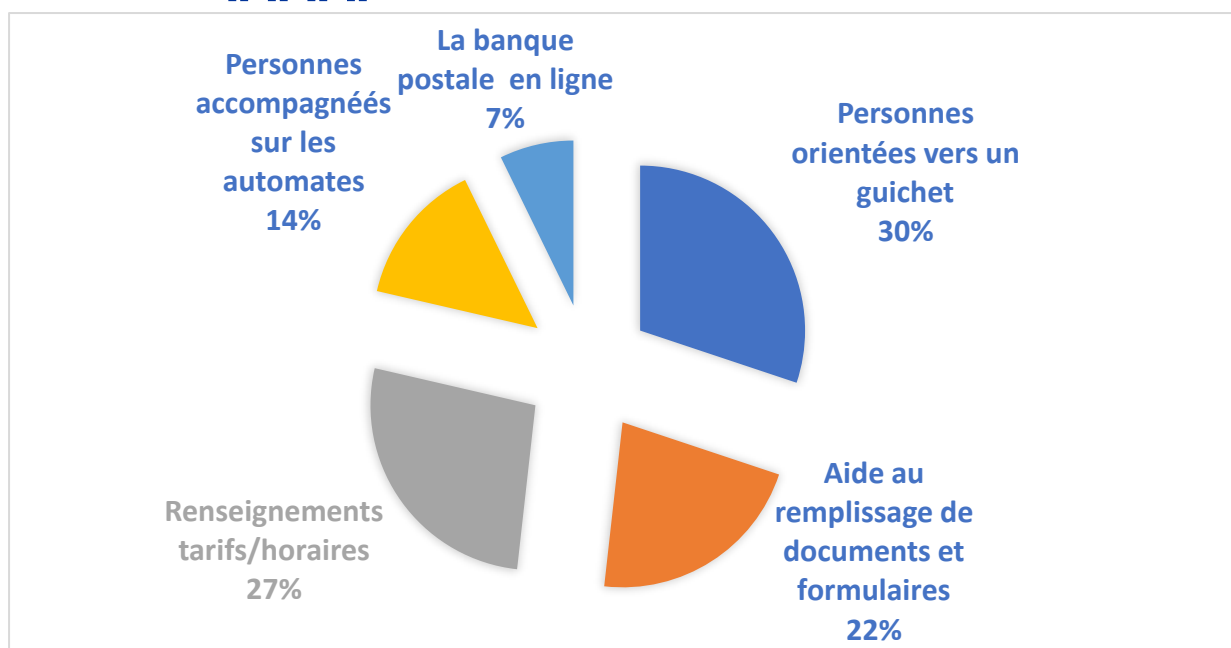
LIEUX : Perpignan La Poste Arago - La Poste République – La Poste Saint Gaudérique



LA POSTE



4 951 médiations postales



Le + de l'action : Les clients qui se présentent en Bureau de Poste attendent une réponse immédiate. Les médiatrices maîtrisent les solutions La Poste et surtout, peuvent compléter leurs réponses grâce à la connaissance de tous les autres dispositifs d'accès aux droits, vers lesquels elles peuvent orienter les usagers si besoin.

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE

Dans le cadre de sa mission de « Médiation environnement, énergies et fluide », Médiance 66 mène historiquement des actions de **médiation préventive** et des **campagnes de sensibilisation** en partenariat avec les distributeurs/fournisseurs d'énergies et de fluide et avec les bailleurs sociaux.

OBJECTIFS :

- Lutter contre la précarité énergétique et hydrique,
- Prévenir et rechercher des solutions en cas de situations d'impayés,
- Prévenir les diminutions de puissance et les coupures d'énergie,
- Sensibiliser aux économies d'énergie et prévenir les conséquences des phénomènes climatiques.

1. Action de médiation énergie



Face à l'augmentation de la précarité énergétique, les fournisseurs d'énergie agissent avec Médiance 66, depuis 2006, le plus en amont possible pour prévenir l'endettement lié aux impayés d'énergie des clients « démunis ». 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 du 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 fluide,
- ✓ Accompagnement à la résolution de litiges (saisine du Médiateur National si nécessaire).

10 441

Appels de médiation



Le + de l'action : la médiation dite « sortante » par téléphone s'effectue auprès des publics isolés / en rupture. Ces appels recréent du lien et permettent soit de faire valoir des droits (comme le **Chèque énergie non utilisé par 18% des bénéficiaires**), soit de sortir de la spirale de l'endettement. Cette action est un levier supplémentaire vers l'accès aux droits.

2. Prévention précarité énergétique et hydrique à domicile

Les visites à domicile sont un moyen de médiation sociale très efficace. Ces visites permettent de nouer un contact de proximité, dans l'environnement direct des familles et de les conseiller au plus près de leurs besoins. Ici encore, les relations inter personnes sont essentielles et le professionnalisme des équipes permet à plus de 90% des actions de médiation d'aboutir, c'est-à-dire d'entrer dans les logements et de proposer notre accompagnement.

Dans le cadre de différentes conventions avec ses partenaires, Médiance 66 réalise des campagnes de visites à domicile.



328 foyers accompagnés

→ Lutte contre la précarité en milieu rural

Médiance 66 a été retenue dans le cadre d'un appel à projet de la DREETS pour une action dans les villages. L'objectif principal est de lutter contre la pauvreté des personnes vivant en milieu rural, grâce à des médiations sociales à domicile pour lutter contre la précarité énergétique et créer du lien social.



→ Convention AMF 66 et UD CCAS

Les actions de médiation à domicile en village sont rendues possibles grâce au partenariat établi avec l'UD CCAS et l'AMF 66.

En 2022, les villages intégrés aux actions de médiation à domicile sont : *Brouilla, Cerbère, Laroque des Albères, Sorède, St André, St Genis des Fontaines, Villelongue Del Monts, Arles sur Tech et Amélie les Bains.*



→ Plan Grand froid / Plan canicule, Office 66

L'Office 66 et Médiance 66 ont signé une convention pour mettre en place un accompagnement à destination des personnes âgées locataires sur la thématique des économies d'énergie. Il s'agit de deux campagnes par an « Plan grand froid » et « Plan grande chaleur ». Des médiatrices de l'association, accompagnées d'une professionnelle de l'Office 66 vont à la rencontre des locataires ciblés, à leur domicile, afin de les sensibiliser sur les éco-gestes liés à la période hivernale et, aux gestes à adopter pour se protéger en cas de fortes chaleurs.



→ Médiation énergie auprès du public en situation de handicap



Ce projet est le « **Coup de cœur** » du jury de la Fondation Banque Populaire du Sud dans la catégorie Innovation Sociale & Environnementale de la session de novembre 2021.

Médiance 66 porte une action de médiation préventive contre la précarité énergétique au domicile des personnes en situation de handicap. Lors de leurs visites, les médiateurs donnent des conseils pour mieux maîtriser la consommation d'énergie et valoriser les bonnes pratiques énergétiques et hydriques.

→ Accompagnement des familles sur le quartier du Nouveau Logis/Les Pins

Véolia Eau et Médiance 66 mènent une action de prévention en lien avec les consommations en eau, sur le quartier Nouveau Logis/Les Pins.

L'objectif : suivi et accompagnement des familles dans les démarches pour trouver une solution au paiement de leur facture et/ou de leur impayé d'eau (échéancier 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). Un correspondant Véolia de l'agence de Perpignan est mis à disposition pour cette action.

3. Sensibilisation et préservation de la ressource Eau



Dans le cadre de sa mission de **médiation environnement, énergies et fluide**, Médiance 66 mène des actions auprès des enfants, dans les écoles de la Ville de Perpignan. Ces interventions sensibilisent les élèves à la préservation des ressources naturelles, aux éco-gestes et aux comportements éco-citoyens. 3 types d'actions sont mises en œuvre :

- ✓ **Economisons l'Energie à l'Ecole**
- ✓ **Les sentinelles de l'eau**
- ✓ **Quand les enfants deviennent écolos**

En 2022 :

- **7 classes et 3 centres de loisirs ont accueilli les médiatrices**
- **259 élèves ont été sensibilisés**



LOGEMENT ET HABITAT

Médiance 66 porte des actions de médiation à destination des locataires afin de les accompagner dans leur logement. **Ces mesures d'accompagnement permettent d'aller vers le logement et de se maintenir dans le logement.**

Médiance 66 répond souvent à des situations d'urgence, mais, elle agit aussi en amont, par la **prévention**, en allant **sur le terrain, dans les quartiers, dans les logements, à la rencontre des populations les plus sensibles**. Ainsi, diverses actions sont régulièrement menées, le plus souvent en lien avec les bailleurs sociaux.

OBJECTIFS :

- Accompagner VERS le logement : aider les ménages fragiles dans leurs démarches administratives liées à l'accès à un logement,
- Accompagner LORS du relogement : faciliter l'installation dans le logement et l'intégration dans le nouvel environnement,
- Accompagner DANS le logement : prévenir ou gérer les incidents de parcours.

1. Médiation sociale – suivi des familles locataires de l'Office 66

Médiance 66 accompagne les locataires repérés comme fragiles par l'Office 66 et pour lesquels un «frein» ne permet pas aux conseillères logement du bailleur d'intervenir (rupture de contact, impossibilité de se déplacer, problématiques spécifiques...) L'intervention de la conseillère se fait généralement à domicile, dès les premières difficultés : impayé de loyer ou de charges, rupture de droit...L'objectif est d'éviter que la situation ne s'aggrave et le passage en commission d'expulsion.



96 locataires soutenus

(64 nouveaux et 32 suivis)

2. Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)

Dans le cadre du Fonds National Accompagnement Vers et dans le Logement (FNAVDL), Médiance 66 accompagne les ménages prioritaires du PDALHPD bénéficiaires d'une proposition de logement par l'OFFICE 66. Il s'agit des ménages suivants :

- exposés à des problématiques multiples risquant de fragiliser leur parcours résidentiel,
- dont les besoins d'accompagnement social en termes de maintien et de sécurisation d'entrée dans les lieux ont été identifiés par la CALEOL,
- non connus des services sociaux de droit commun ou en rupture depuis longtemps.



Cet accompagnement est proposé aux locataires par la commission d'attribution (CALEOL) au moment de l'attribution du logement, pour une durée de suivi de 3 mois (renouvelable 1 fois), afin de les aider sur une prise en charge du logement dans ses aspects administratifs, financiers et techniques.



**110 ménages
accompagnés**

Le + de l'action : Une **saisine facile et rapide** qui permet de **rassurer les membres de la CALEOL** et **l'obtention d'un logement pour des publics très fragiles**, qui n'y aurait pas accès sans la mesure.

3. Médiation et accompagnement en rénovation urbaine (NPNRU)



Suite aux opérations de démolition et réhabilitation du NPNRU, Médiance 66 porte une action d'accompagnement post relogement des familles concernées afin de s'assurer de la bonne intégration des locataires dans leur nouvel environnement.

Cette action 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 HPM.



**Près de 60 foyers
concernés**

4. Médiation DALO



Depuis 2021, l'association a obtenu l'agrément au titre de l'«**ingénierie sociale, financière et technique**» validé par le Préfet des Pyrénées Orientales.

Dans ce cadre, un partenariat s'est développé avec la DDETS 66 concernant les demandes liées au DALO et Médiance 66 siège à la commission DALO départementale. En 2022, 59 personnes ont été reçues au cours de 96 entretiens. 36 dossiers DALO ont été constitués.

MÉDIATION NUMÉRIQUE

La **dématérialisation des services** a créé un accroissement de la fracture numérique et donc des inégalités sociales. Le travail de médiation est de plus en plus nécessaire face à ce bouleversement des pratiques. Certains usagers se retrouvent en rupture totale, d'autant qu'ils dépendent des démarches en lignes pour garantir l'accès à leurs droits élémentaires.

La médiation numérique est un processus d'inclusion pour garantir l'accès aux droits. Elle se caractérise par un accompagnement à l'utilisation de supports numériques et une appropriation des services en ligne (CAF, Ameli, France Connect, etc.)

OBJECTIFS :

- Lutter contre la fracture numérique
- Garantir l'accès aux droits
- Faciliter les apprentissages numériques
- Rompre l'isolement



4 922 démarches
en ligne accompagnées



35 ateliers

1. Accompagnement aux démarches en ligne

Le plus souvent, les familles se rapprochent de l'association dans l'urgence : elles ont besoin d'une réponse, d'une assistance rapide pour ne pas perdre un droit ou une allocation. Des plages de **rdv individuels** ont été mises en place à cet effet sur le PSP Léna (3 demi-journée par semaine en moyenne). 1241 demandes en lien avec une démarche numérique ont été traitées en 2022 sur ce site.



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**

Médiance 66 a recruté **deux conseillers numériques France Services**.

Ce dispositif financé par la Banque des territoires permet de former des médiateurs dédiés à l'accompagnement du public pour un soutien individuel et/ou collectif vers l'autonomie dans l'usage du numérique.

Médiance 66 s'est naturellement inscrite dans la démarche qui croise son cœur de métier.

2. Ateliers numériques et inclusion numérique



Des ateliers sont proposés pour lutter contre la fracture numérique qui se creuse, à l'heure de la dématérialisation de toutes les démarches administratives.

Ils ont eu lieu à Cerbère auprès d'un public sénior (financés par la CFPPA).

Des ateliers ont également eu lieu à l'étape numérique du bureau de poste de Saint Assisle à Perpignan. En partenariat avec la Banque Postale, ils permettent de favoriser l'inclusion bancaire (aide à l'utilisation de l'application mobile pour les démarches bancaires).



Les démarches en lignes accompagnées **ont augmenté de 20% en 2022**. Cette forte augmentation est liée à la dématérialisation massive des démarches mais aussi à l'arrivée dans l'équipe de médiatrices numériques.

Tous les médiateurs de l'association sont habilités **Aidants Connect**

LES PERSPECTIVES 2023

A l'heure de la rédaction de ce rapport d'activité, des perspectives sont déjà tracées pour 2023.

- **Nouveau siège social : 7 bis avenue de Grande Bretagne - Perpignan**

L'association entrera dans ses nouveaux locaux en janvier 2023, dans un espace complètement aménagé pour l'accueil du public dans d'excellentes conditions, grâce à un partenariat avec l'Office 66.




- **Création d'un service de soutien aux salariés**

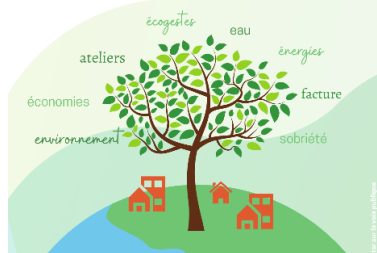
Malgré des difficultés croissantes pour certains salariés, des freins existent pour s'adresser à un service social ou une association sociale. Pour cette raison, un service gratuit et confidentiel a été créé. Un numéro de téléphone direct permet d'être écouté et accompagné sur tous les sujets du quotidien : difficultés budgétaires et recherche d'aides, démarches sociales ou administratives, factures d'énergie, accès aux soins

- **Ouverture de l'Espace écogestes**

Ce lieu est aménagé sous forme d'appartement pédagogique pour découvrir de façon interactive les petits gestes du quotidien. Des ateliers ludiques, animés par des Médiateurs expérimentés s'adressent à tous les publics, visiteurs libres ou groupes constitués, adultes ou enfants. Les ateliers prennent différentes formes : jeu / quiz , ateliers bricolage, exposition. Les visiteurs seront par exemple invités à réaliser un autodiagnostic de leurs écogestes, ils pourront installer eux-mêmes des joints de fenêtre, poser des réducteurs de débit d'eau ou participer un café-débat pour partager leurs bonnes astuces...

 **NOUVEAU!**
Espace écogestes
1bis, Avenue Général de Gaulle - Perpignan
(en face de l'ancienne Gare) - 04.68.86.44.17

 **Conseils gratuits**
pour faire des économies
d'eau et d'énergie



- **Mise en place d'une Permanence à l'Université**

Les étudiants sont touchés très fortement par la crise que nous traversons et sont parfois perdus face aux démarches et demandes d'aides. Médiance 66 souhaite mettre en place une permanence à l'université UPVD pour aller à leur rencontre et les accompagner. Ce projet sera soutenu par la fondation EDF et pourra voir le jour à la rentrée 2023.