

2023

SENSIBILISER

PRÉVENIR

ALLER VERS ET FAIRE AVEC

CRÉER DU LIEN

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ACCOMPAGNER

INFORMER



Médiance 66
créateur de lien social



04.68.86.44.17



contact@mediance66.com

TABLE DES MATIERES

Rapport moral du Président	3
<i>PRÉSENTATION DE MÉDIANCE 66</i>	4
La Gouvernance de Médiance 66	5
L'équipe de Médiance 66 (en 2024)	6
Présence sur le territoire	7
Les labels et agréments	8
Les partenaires institutionnels	8
Les partenaires entreprises	8
Les chiffres clés 2023	9
<i>ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES</i>	10
Profil des usagers	10
Les thématiques des médiations	11
1. Les accueils dans les « Points Services aux Particuliers »	13
2. Le Point Conseil Budget	14
3. Les permanences en Quartiers Prioritaires – Contrats de ville	15
4. L'animation des Maisons France Services en Quartier prioritaire	16
5. Les permanences en Résidences Adoma	17
<i>MÉDIATION NUMÉRIQUE</i>	19
1. Accompagnement aux démarches en ligne	19
2. Ateliers numériques Séniors	20
3. Permanences inclusion numérique en bureau de Poste	20
<i>LOGEMENT ET HABITAT</i>	21
1. Médiation sociale et suivi des familles locataires	21
2. Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)	21
3. Médiation DALO	22
4. Accompagnement social Action Logement Services	22
<i>LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET HYDRIQUE</i>	23
1. Action de médiation énergie	23
2. Prévention précarité énergétique et hydrique à domicile	24
3. Sensibilisation des élèves	25
4. NOUVEAU : Espace Écogestes	25
<i>LES PERSPECTIVES 2024</i>	27

Rapport moral du Président

« Tout au long de l'année 2023, l'équipe de Médiance 66 a poursuivi sans relâche son engagement : accompagner les plus démunis, aller à la rencontre des plus isolés et créer du lien social. L'objectif : garantir l'accès aux droits fondamentaux. Je salue le « professionnalisme optimiste » qui permet à tous les médiateurs d'intervenir avec détermination et bienveillance chaque jour.



Cette année, encore plus que les autres, il a fallu redoubler d'efforts et être innovant pour trouver les leviers d'action car, comme toujours, les publics précaires sont les plus touchés. Notre mission est d'atténuer l'impact de la crise et l'escalade de l'inflation. Grâce à la médiation sociale, nous avons contribué à réduire les inégalités d'accès aux droits.

Les permanences tenues dans les quartiers prioritaires se révèlent être des lieux repères pour les habitants. La présence régulière des médiateurs crée un lien de confiance et facilite les accompagnements.

Ces accompagnements sont permis grâce aux nombreux partenariats avec les institutions publiques, les collectivités, les organismes sociaux, les bailleurs et les entreprises de services. Ce maillage, ce lien, ce réseau est notre force et nous remercions tous les partenaires engagés à nos côtés.

En 2023, Médiance 66 a lancé de nouvelles actions pour proposer des interventions auprès des publics qui jusqu'à présent n'osaient pas s'adresser à nos services. Nous avons ainsi pu proposer des ateliers pour les futurs retraités et les orienter dans leurs parcours administratifs.

Un service a été créé pour les salariés qui rencontrent des incidents de la vie et qui ne savent pas à qui s'adresser. Nous nous sommes aussi investis pour les plus jeunes, en installant une permanence à l'Université.

En 2023, nous avons amélioré nos lieux d'accueil : avec un nouveau siège social et la création de l'Espace écogestes. Nos nouveaux locaux permettent aujourd'hui d'accueillir les usagers dans d'excellentes conditions, d'accessibilité et de confidentialité. L'Espace Ecogestes, quant à lui, a été conçu pour créer une expérience immersive dans un appartement pédagogique et ainsi sensibiliser le plus grand nombre aux économies d'énergie mais aussi d'eau.

En effet, la question de l'eau est au cœur de nos préoccupations dans les Pyrénées-Orientales. La préservation de la ressource passe par la sensibilisation du plus grand nombre. Nous sommes heureux de pouvoir poursuivre notre action sur ce thème, grâce à notre partenariat avec Eau Agglo qui a débuté en 2024 et prend la suite d'actions menées depuis plus de 15 ans. Des ambassadeurs de l'eau ont rejoint l'équipe, nos interventions dans les écoles et dans les logements vont s'étendre à toutes les communes de Perpignan Métropole Méditerranée.

Depuis 2006, Médiance 66 est devenue un acteur reconnu dans la lutte contre la précarité énergétique et hydrique. A ce titre, nous nous sommes engagés pour l'année 2024 aux côtés du Département pour intégrer le dispositif européen SLIME, visant à accompagner dans le logement les ménages en précarité.

Autant d'actions en cours et de nouveaux projets permis grâce à toute l'équipe, les membres du Bureau et du Conseil d'Administration que je remercie chaleureusement. »

Franck GEIN, Président de Médiance 66

PRÉSENTATION DE MÉDIANCE 66

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

L'association est membre du réseau

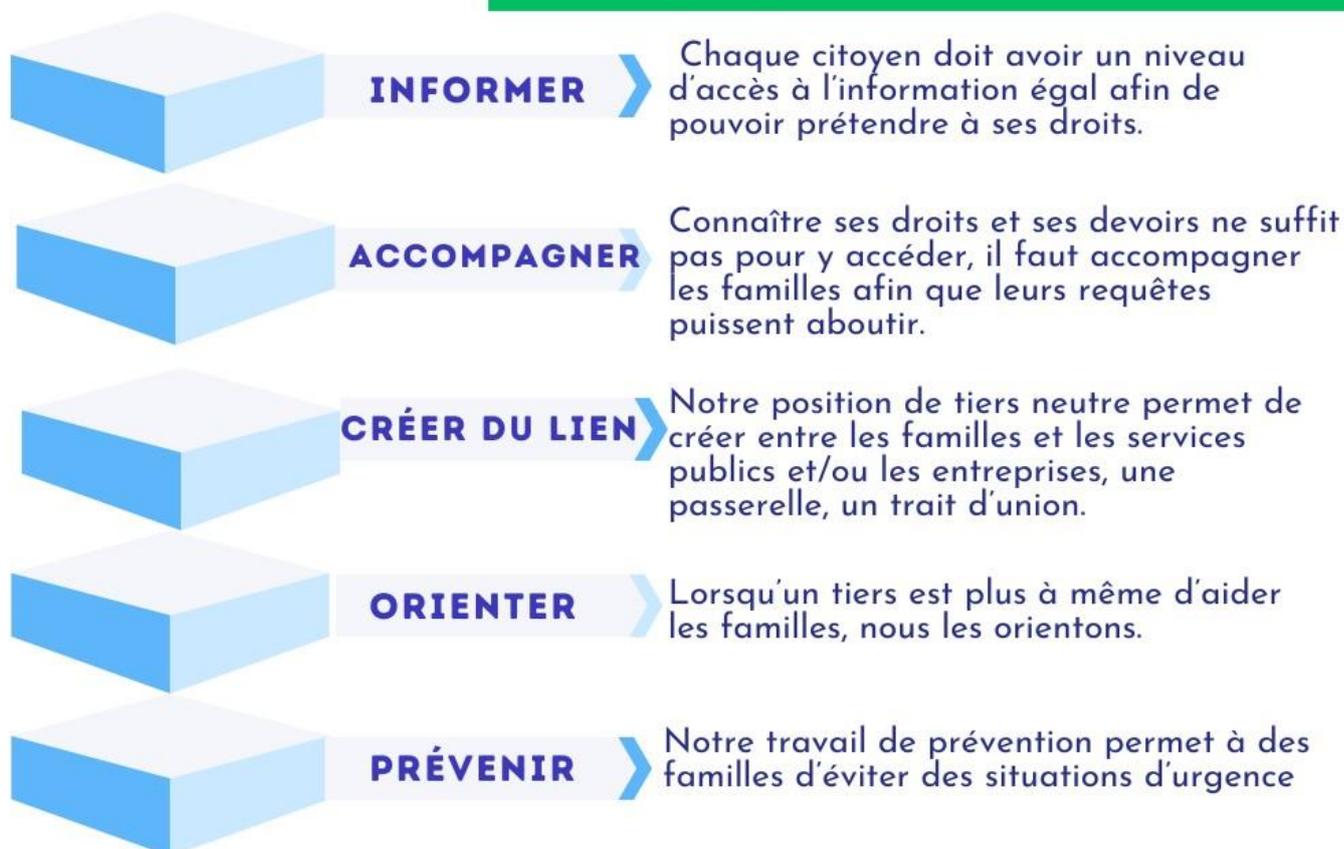


“ **La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.** ”

France Médiation



Les missions



La Gouvernance de Médiance 66

16 MEMBRES ELUS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023/2025

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
Sophie HUGUET

ENEDIS
François LEROUTIER
Jan BECKER

ENGIE
Patricia PEREZ-GOUGES
Eric CHAZOTTES

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

FACE PAYS CATALAN
Margina LEROI

GRDF
Claude BOMPARD
Stéphanie CUVELIER

LA POSTE
Stéphane VISSEQ

MÉDIANCE 13
Daniel LINON
Jean-Michel SACCAZES

VÉOLIA EAU
Eric DE SAINT MARTIN
Virginie LECONTE

VILLE DE PERPIGNAN
Danielle PUJOL
Marie-Thérèse COSTA-FESENBECK

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 de Médiance 66 (en 2024)



CONSEIL D'ADMINISTRATION (16)

BUREAU (6)

18 SALARIÉS

4 SERVICES CIVIQUES

DIRECTION

PÔLE
VIE QUOTIDIENNE,
ACCÈS AUX DROITS ET
SERVICES

POINT CONSEIL BUDGET

POINTS SERVICES AUX
PARTICULIERS (PSP)

PERMANENCES ACCÈS
AUX DROITS

MAISONS FRANCE
SERVICES

MÉDIATION HABITAT /
LOGEMENT

PÔLE
PRÉCARITÉ ÉNERGETIQUE /
HYDRIQUE
MÉDIATION NUMÉRIQUE

MÉDIATION PRÉVENTIVE
EAU ET ÉNERGIE

MÉDIATION NUMÉRIQUE

MÉDIATION À DOMICILE

ATELIERS COLLECTIFS

MÉDIATION POSTALE

Présence sur le territoire

En janvier 2023, Médiance 66 a déménagé son siège social situé au 7 bis avenue de Grande Bretagne – Perpignan.



Ce nouveau lieu est aménagé pour accueillir le public dans d'excellentes conditions, grâce à un partenariat avec l'Office 66.

En plus des bureaux d'accueil respectant la confidentialité, une salle de réunion permet d'organiser les temps collectifs, les formations et l'accueil de nos partenaires.

SIEGE SOCIAL **POINT CONSEIL BUDGET**

7 bis avenue de Grande Bretagne,
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

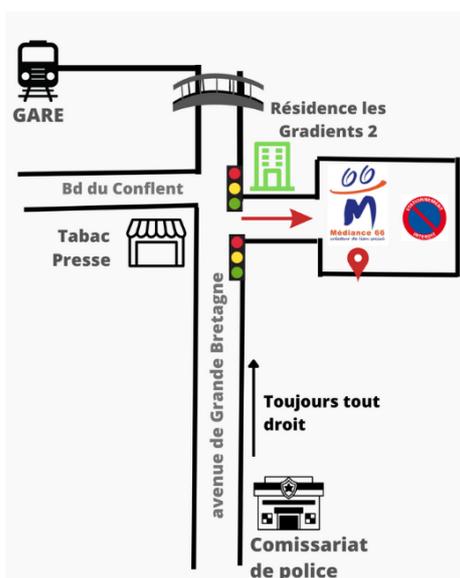
73, esplanade du Nouveau Logis, Perpignan-
04.30.19.28.53

Maison pour Tous du Bas-Vernet

16, rue Puyvalador, Perpignan - 04.30.19.28.20

Espace socio-culturel - Elne

13 boulevard Voltaire, Elne - 04.68.37.22.87



Animation de Maisons France Services à Perpignan

Haut-Vernet 04.30.19.28.36
Centre Ancien 04.68.66.30.47

ESPACE ECOGESTES

1 bis avenue du Général De Gaule, Perpignan – 04.68.86.44.17

Les labels et agréments



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE
France
services**

**Aidants
Connect**

Les partenaires institutionnels



Les partenaires entreprises



CHIFFRES 2023



Accès aux droits - Logement

3 149 usagers

aidés dans leurs démarches du quotidien



9 769 rdv



16 660 demandes traitées

ouvertures de droits, médiation avec les institutions, accompagnement dans les démarches...



173 accompagnements budgétaires

4 939 démarches en ligne



5 133 médiations en Bureau de Poste



164 locataires accompagnés

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



Précarité énergétique et hydrique

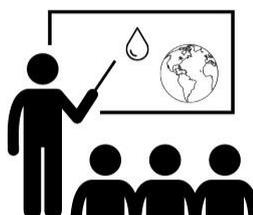
1 255 médiations en rdv sur l'énergie et l'eau



accompagnements et conseils personnalisés sur les factures d'eau et d'énergie.

42 ATELIERS DANS LES ECOLES

366 élèves sensibilisés pour préserver la planète et surtout la ressource eau grâce aux écogestes



10 984 appels sortants

prévention et information (info chèque énergie, échéancier de paiement, recherche d'aide financière...)

438 VISITES A DOMICILE

médiation dans le logement des bénéficiaires pour accompagner et former aux écogestes à la maison



11 ATELIERS ECOGESTES

réalisés dans l'Espace Ecogestes ou en structure



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...

49% des usagers ont entendu parler de Médiance 66 par le bouche à oreille

40% sont orientés par des partenaires

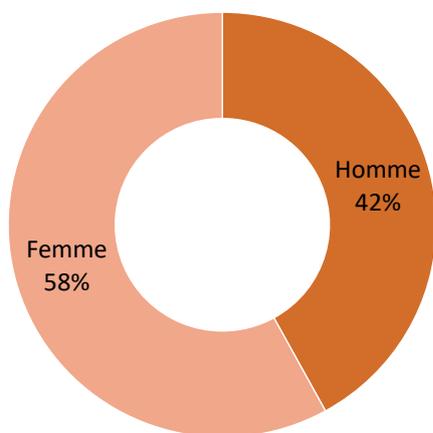
42% des personnes reçues sont venues pour la 1^{ère} fois en 2023

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.

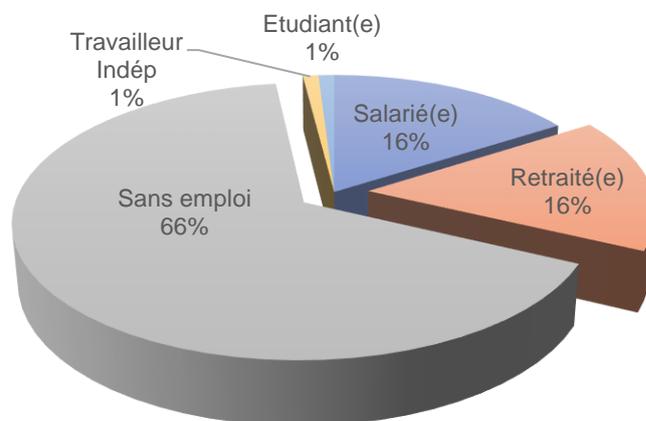
OBJECTIF : Lutter contre l'exclusion et le non-recours aux droits en proposant un accompagnement et une aide, dans un but de prévention et de résolution des difficultés quotidiennes.

Profil des usagers

Genre



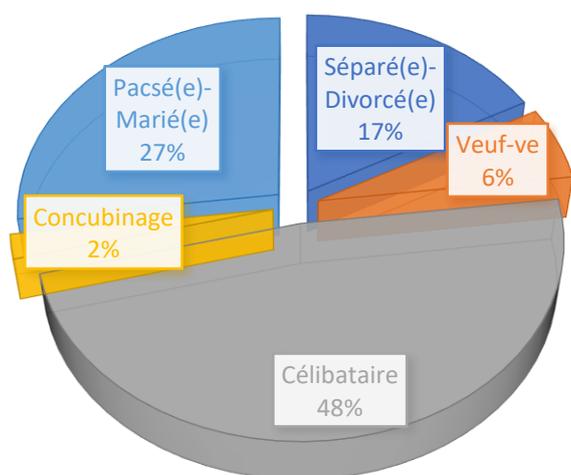
C.S.P



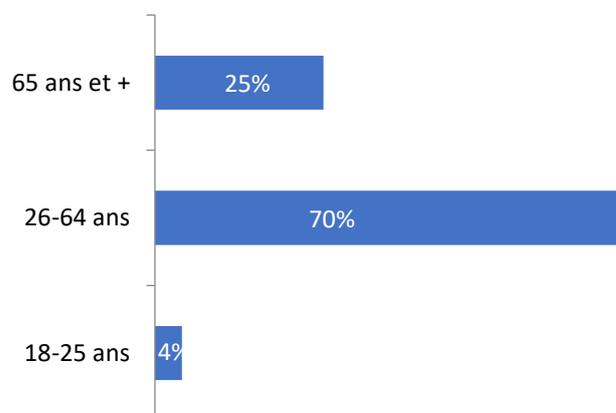
➔ Le changement majeur est la récurrence de l'**accueil d'un public plus fragile** du fait notamment de la conjoncture actuelle.

Les ménages cumulent plusieurs fragilités et cela de manière plus aiguë encore que les années précédentes. A la précarité sociale et matérielle s'ajoutent d'autres formes de précarité, notamment de santé qui se déclinent sous divers axes plus ou moins croisés (ex: accès aux soins, problèmes de santé physique, psychique, addictions...). La fragilisation du public apporte davantage de complexité, ce qui demande aux médiateurs une écoute encore plus subtile et sensible des personnes qui s'adressent à eux.

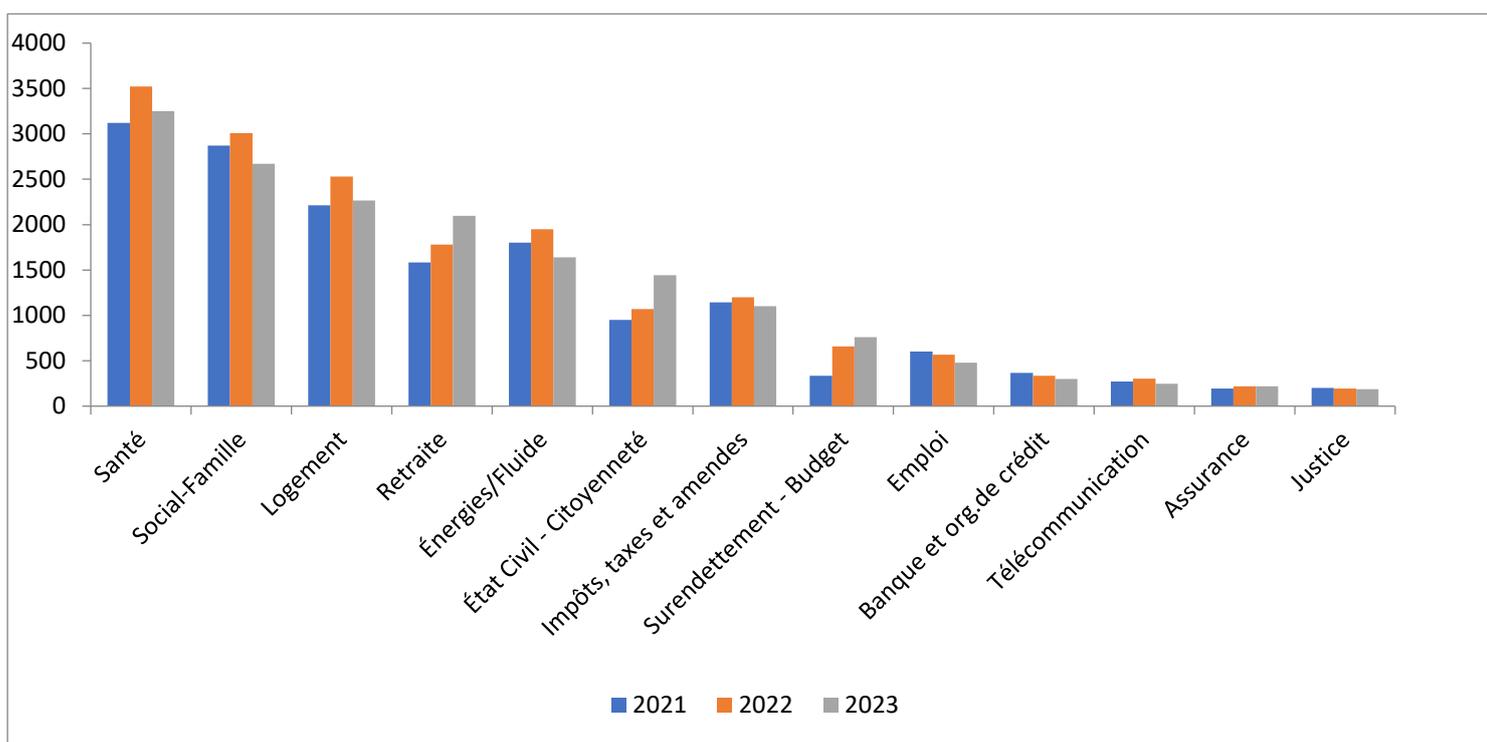
STATUT MATRIMONIAL

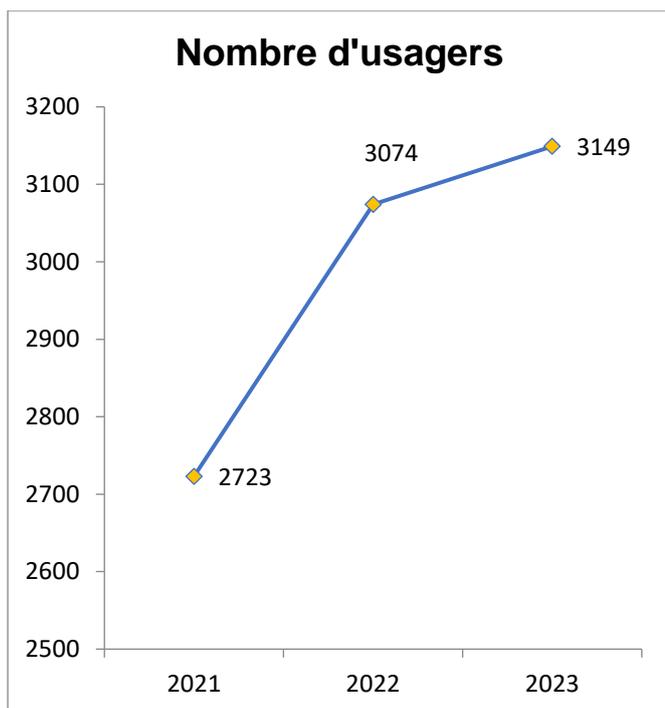


Répartition par âge



Les thématiques des médiations





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, la retraite (via les Maisons France Services), les énergies et fluide.

42% des usagers sont accompagnés en « médiation santé ». Il s'agit d'ouvrir les droits, de faciliter l'accès aux soins, de solliciter des aides en lien avec la santé.

Le partenariat avec la CPAM est très facilitant et permet de trouver des sorties positives aux demandes.

La santé est un enjeu fort dans l'accompagnement social. Cet aspect prend de plus en plus de place, avec des problématiques de santé mentale très présentes.

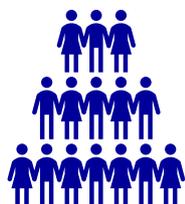
➔ **Le numérique est une barrière de plus en plus prégnante.**

La dématérialisation des démarches administratives confronte les usagers à leurs limites face aux nouvelles démarches. Les usagers expriment leur besoin d'être accompagnés pour des démarches en ligne auprès des différents organismes. Le travail de l'équipe doit s'attacher à donner aux personnes reçues un autre angle de vue sur le "numérique", une prise de conscience de l'intérêt de comprendre les démarches en ligne pour qu'elles leur apparaissent davantage comme un atout plutôt que comme une contrainte ou une barrière infranchissable.

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

2 Points Services aux Particuliers (PSP)

987 usagers



2725 entretiens



4673 demandes
traitées



L'association dispose de deux Points Services aux Particuliers situés à Perpignan : l'un au siège social, (nommé **PSP Gare**) 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



175 permanences



527 entretiens



Le + de l'action : Au-delà de l'aide à la gestion du budget et à la démarche du dossier de surendettement en lien avec la Banque de France (dépôt ou suivi), l'accompagnement est généralement transversal et fait appel à des compétences en termes d'analyse, d'évaluation, d'information ou encore d'orientation. Fort travail de partenariat avec les acteurs de territoire du social (CD66/MSP, CCAS, Associations diverses...) pour accompagner les personnes sur différents « pans » comme la santé, le logement, le budget, l'emploi ; dans des temporalités différentes plus ou moins étirées dans le temps.

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'Elné.

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.

PERPIGNAN – 10 Maisons de quartiers

619
permanences



1142
usagers

2955
entretiens



dont 276 rdv
à domicile



4343
demandes
traitées

Les médiateurs interviennent dans les maisons de quartiers de la ville de Perpignan une, deux à 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.

➔ **31% des personnes ont été reçues pour la 1ère fois.**

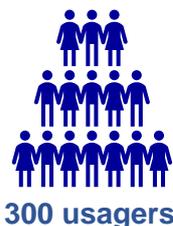


Dans le cadre de sa mission d'Adulte-relais, une médiatrice effectue également des entretiens à domicile auprès des habitants les plus isolés du quartier Centre ancien

En partenariat avec l'équipe de prévention des hépatites de l'Hôpital de Perpignan, une infirmière est associée à certaines demi-journées de visites à domicile afin d'être présentée aux familles, créer un lien de confiance et permettre de sensibiliser et réaliser des dépistages des hépatites auprès des femmes.

ELNE – Espace socio-culturel

131 permanences



300 usagers

785 entretiens



1525 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 (MFS) de la ville de Perpignan :

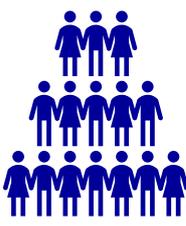
- ➔ **Maison France Services Centre (Centre historique)**
- ➔ **Maison France Services Nord (Haut Vernet)**



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



700 usagers

1526 entretiens



3000 demandes traitées

**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.*

➔ Les médiateurs s'attachent à initier les publics les plus éloignés à l'acceptation et la mise en place des démarches numériques via une « mise à niveau technique » générale : création d'une adresse mail, d'un compte AMELI ou d'un espace en ligne des impôts ; adopter le réflexe de conserver et apporter les codes et identifiants lorsqu'ils souhaitent être aidés pour une démarche...

5. Les permanences en Résidences Adoma

→ 86% des résidents ont été aidés en 2023



117 permanences



96 usagers



792 entretiens



1128 demandes traitées



Les résidents présentent un fort besoin accompagnement : complexité administrative, éloignés du numérique ou non équipés, peu autonome dans les démarches, barrière de la langue ou méconnaissance de l'administration française...

→ 5 actions collectives menées par la médiatrice sur la thématique du logement et du budget – 19 résidents sensibilisés

6. NOUVEAUTÉS 2023

Permanence à l'Université UPVD



Depuis la rentrée 2023-2024, une médiatrice accompagne les étudiants dans leurs démarches, directement sur le campus. Cette proximité permet d'être identifié par un public qui ne connaît pas les acteurs du social et se sent perdu dans les démarches administratives.

21 permanences



20 étudiants suivis dans leurs démarches

150 étudiants sensibilisés aux écogestes

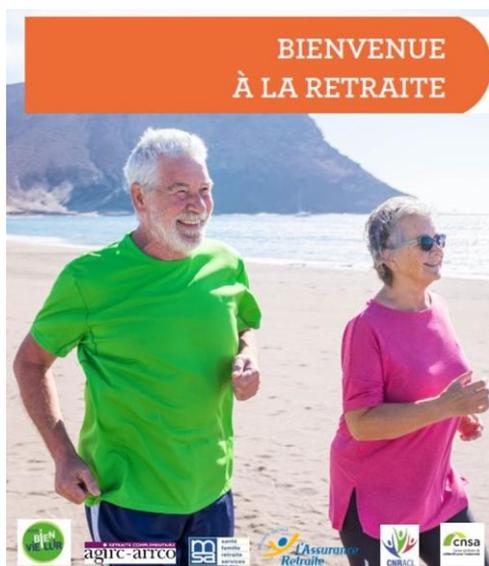
45 entretiens



53 demandes traitées / 115 mails de suivis



NOUVEAUTÉS 2023 (suite)



La Carsat a lancé en 2023 un appel à projets pour l'organisation d'ateliers à destination des futurs retraités. Le passage à la retraite est une transition majeure dans un parcours de vie, qui s'accompagne de nombreux changements : droits sociaux, statut, ressources... Pour accompagner les pré et nouveaux retraités dans cette étape de vie, il est important de les informer sur l'accès à l'ensemble de leurs droits retraite et sociaux, de leur donner les moyens et les clés pour vivre en bonne santé et autonomes le plus longtemps possible, de faire émerger chez eux de nouvelles idées, de renforcer leur pouvoir d'agir.

Médiance 66 a animé les ateliers avec plusieurs intervenants : la Carsat, un Coach en nutrition, un spécialiste des impôts, un bénévole associatif.

25 futurs retraités accompagnés



SERVICE DE SOUTIEN AUX SALARIÉS

Gratuit et confidentiel

Les Conseillers sont à votre écoute et vous accompagnent dans vos démarches administratives du quotidien, sur différentes thématiques :



BUDGET : impayés, surendettement



ENERGIE : conseils pour diminuer la facture, recherche d'aides



SANTÉ : accès aux soins, mutuelles



FAMILLE/LOGEMENT : ouverture de droits, changement de situation

... et toutes les démarches administratives pour l'accès aux droits

NUMERO DIRECT POUR LES SALARIÉS :

☎ 07.67.35.27.99

soutienauxsalaries.m66@gmail.com



1. J'appelle le numéro direct



2. Un Conseiller prend en charge ma demande



3. Un rendez-vous est programmé si besoin

Médiance 66
7 bis av. de Grande Bretagne
66000 PERPIGNAN
07.67.35.27.99
Association loi 1901



Ce nouveau service a été mis en place dans le cadre de la Stratégie de lutte contre la pauvreté (appelé maintenant Pacte des solidarités). Ce service s'adresse aux salariés qui ne connaissent pas tous leurs droits, rencontrent des difficultés et n'osent pas s'orienter vers des services sociaux.

95 salariés en réunions collectives

15 salariés accompagnés individuellement

63 demandes traitées

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.). Cet accompagnement est également nécessaire pour favoriser l'inclusion bancaire.

OBJECTIFS :

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



4 939 démarches
en ligne accompagnées



4 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.



**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.

2. Ateliers numériques Séniors

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 cette année à Saint Estève auprès d'un public sénior (financés par la CFPPA).



ATELIERS NUMÉRIQUES

Tous les **VENDREDIS MATINS** du mois d'**octobre**
à partir de **9h30**, au **CCAS de Saint-Estève**

- ✓ J'utilise mon matériel, je scanne une pièce jointe, je transmets un document, je mets à jour mes informations
- ✓ J'apprends à gérer mes démarches administratives en ligne
- ✓ Je consulte mes factures d'énergie et je suis ma consommation d'électricité en ligne

Venez avec votre **téléphone** ou votre **tablette**



3. Permanences inclusion numérique en bureau de Poste



Les médiateurs accompagnent les usagers 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

5133 médiations postales
dont 428 médiations
pour l'inclusion bancaire
par le numérique



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.

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 et suivi des familles locataires

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.



83 locataires soutenus

(47 nouveaux et 36 suivis)

2. Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)



Dans le cadre du Fonds National d'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 et Polylogis TMH.

Il s'agit des ménages fragiles repérés par la commission d'attribution (CALEOL) :

- 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
- non connus des services sociaux de droit commun ou en rupture depuis longtemps.

Cet accompagnement est proposé aux locataires par la commission d'attribution 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.



**78 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 DALO



Dans le cadre d'un partenariat avec la DDETS 66, Médiance 66 accompagne les démarches liées au DALO.

Les tensions qui pèsent sur le parc des logements se font ressentir auprès des publics qui se présentent à l'association. Pour ces publics précaires accéder à un logement ou en changer revêt d'un parcours du

combattant (parc privé peu accessible au vu des garanties qui sont demandées, parc social saturé...) Beaucoup pensent que la DALO leur permettra d'accéder à un logement, sans en connaître précisément les critères et les exigences.

Le partenariat entre Médiance 66 et la DDETS demeure essentiel. La présence des médiateurs auprès des plus démunis rassure et permet d'accéder à une information juste et actualisée. Conseillés, accompagnés ou orientés, ils peuvent ainsi aborder leur problématique logement plus efficacement. En 2023, **67 personnes ont été reçues au cours de 94 entretiens. 33 dossiers DALO ont été constitués.**

4. Accompagnement social Action Logement Services



Depuis fin 2022, Médiance 66 a formalisé un partenariat avec Action Logement Services.

En complémentarité avec le service d'accompagnement des salariés d'Action Logement, Médiance 66 intervient, à la demande du partenaire, auprès des salariés connaissant un cumul de difficultés nécessitant un accompagnement pour accéder au logement, s'y installer ou s'y maintenir.

En 2023, **3 salariés ont été accompagnés sur une durée de 3 à 12 mois.**

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).

10 984

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 qui n'est pas utilisé par 17% des bénéficiaires qui pourtant y ont droit**), 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

**STRATÉGIE
DE PRÉVENTION ET
DE LUTTE CONTRE
LA PAUVRETÉ**



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.

L'Office 66 porte avec Médiance 66 deux campagnes par an « Plan grand froid » et « Plan grande chaleur » pour aller à la rencontre des locataires Séniors, à leur domicile, afin de les sensibiliser sur les gestes à adopter dans le logement pour se protéger en cas de fortes chaleurs ou en période hivernale.

L'ESH Habitat Perpignan Méditerranée et l'association travaillent ensemble depuis plusieurs années sur la sensibilisation des locataires aux économies d'énergie. Cette année une campagne a été réalisée sur 2 résidences.

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

Depuis 2022, Médiance 66 a étendu son action grâce à la **Stratégie de lutte contre la Pauvreté**. Ainsi, des visites ont aussi eu lieu en milieu rural pour lutter contre la précarité énergétique et hydrique directement dans les logements.



La fondation Castorama a récompensé cette action en remettant un chèque de 8 000 €, ce qui a permis d'acquérir des kits écogestes à installer dans les logements visités.



**438
visites
à domicile**

3. Sensibilisation des élèves



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 ainsi que les écoles des communes du Vallespir. Ces interventions sensibilisent les élèves à la préservation des ressources naturelles, aux éco-gestes et aux comportements éco-citoyens.

12 classes

2 centres de loisirs

366 élèves sensibilisés



4. NOUVEAU : Espace Écogestes

1bis, Avenue Général de Gaulle - Perpignan

Conseils et Ateliers gratuits
sur rendez-vous : 04 68 86 44 17
contact@mediance66.com

Occitanie
PARENTES ORIENTALES

Ne peut parler sur la voie publique

Médiance 66 a créé un **ESPACE ÉCOGESTES**, situé face à la Gare de Perpignan (1b av Gal De Gaulle). Ce lieu qui a ouvert en mai 2023 permet d'accompagner les habitants vers la maîtrise de l'énergie et de l'eau dans leur logement, grâce aux écogestes. L'aménagement a été soutenu par le Département et les ateliers par la Région.

L'**ESPACE ÉCOGESTES** est un lieu immersif, qui recrée un appartement pédagogique pour découvrir de façon interactive les petits gestes du quotidien qui peuvent avoir un grand impact sur la facture d'énergie mais aussi sur la préservation de la ressource eau.





Des ateliers ludiques, animés par des médiateurs expérimentés s'adressent à tous les publics, visiteurs libres ou groupes constitués, adultes ou enfants..

11 ateliers, + de 70 participants
dont 2 ateliers hors les murs



Les médiateurs accompagnent également les visiteurs dans la compréhension de leurs factures et la recherche de solutions en cas de difficultés de paiement pendant des permanences ouverte à tous.

139 demandes traitées



Perspectives 2024



PARTENARIAT RENOUVELÉ ET AMPLIFIÉ

En 2024, la nouvelle délégation du service public de l'eau et de l'assainissement a été attribuée à VEOLIA sous la nouvelle entité Eau Agglo. Médiance 66, partenaire depuis sa création de VEOLIA va poursuivre son engagement de médiation et de prévention contre la précarité hydrique.

UN VÉHICULE ÉLECTRIQUE

Pour développer nos visites à domicile, la fondation Vinci nous a attribué une aide pour l'acquisition d'un véhicule électrique. Ainsi l'équipe mobile peut se déplacer dans le Département, à la rencontre des habitants et réaliser des médiations au sein de leurs logements.



INTERVENTION DANS LE CADRE DU SLIME



Médiance 66 intègre le programme européen Slime, porté par le Département qui vise à massifier le repérage, l'orientation et l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.

Il s'appuie sur le pouvoir d'agir des ménages en instaurant une relation de confiance et en leur permettant de reprendre en main les questions d'énergie dans leur logement.

UN NOUVEAU TERRITOIRE

Médiance 66 élargit son intervention dans les écoles au territoire du Vallespir en signant un partenariat avec Vallaigua.

