Médiance 13

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

« Accompagner les habitants dans les démarches de la vie quotidienne pour agir contre la précarité et l'exclusion »

Sommaire

Le mot du Président

- Notre année en bref
- L'équipe
- Les administrateurs et les bénévoles de terrain

Agir contre les exclusions et la précarité

- L'accompagnement aux démarches administratives et du quotidien
- L'animation d'un comptoir culturel et social
- L'information collective sur les thèmes de la vie quotidienne
- L'accompagnement lié au logement

Agir contre la Précarité Energétique et Hydrique

- Des actions de prévention, de médiation et d'accompagnement autour des impayés d'électricité, de gaz et d'eau
- Des espaces de rencontre pour mieux consommer l'énergie

Prévenir les risques liés à la quotidienneté

- Médiations à domicile pour prévenir les risques liés aux installations intérieures GAZ (ISIGAZ)
- Humanisation des haltes et prévention des risques ferroviaires
- Repérage d'installations électriques potentiellement dangereuses pour la sécurité des personnes dans les parties communes

Mettre en réseau les services publics institutionnels

- Accueil de permanences sociales dans nos Points de Proximité
- Animation de la coordination de la Maison des Services Publics de la Ciotat

Nos partenaires…

Rapport Moral du Président

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs,

Nous voici à nouveau réunis pour notre assemblée générale annuelle, un moment privilégié de dialogue et d'échange qui rassemble partenaires, bénévoles, salariés, institutions et citoyens attentifs aux besoins grandissants de médiation sociale dans nos quartiers et à l'évolution de notre association.

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour votre présence ici aujourd'hui. Par votre nombre, vous témoignez de l'intérêt que vous portez à nos activités et au développement de Médiance 13.

L'an dernier, lors de votre dernière assemblée générale, je succédais à Patrick DOURNON, et je prenais la présidence de Médiance 13. C'est un rôle que j'ai assumé tout au long de cette année en essayant d'être à l'écoute des besoins de nos utilisateurs, à l'écoute de la vision de terrain de nos médiatrices et médiateurs, et surtout à l'écoute de notre directrice et de l'encadrement de Médiance 13, qui sont des professionnels dévoués et reconnus (au point d'ailleurs d'intéresser la ministre de la Ville et le ministre de l'Economie…).

Cela fait 18 ans que Médiance 13 développe des actions de médiation facilitant l'accès des habitants de quartiers défavorisés aux informations et aux services proposés par ses membres dans le but de favoriser l'accès des habitants aux services publics mais également d'améliorer leur vie quotidienne par un accompagnement de proximité.

Mais chaque année, nous devons traverser des moments difficiles. Cette année n'échappe pas à la règle…
En effet, en 2016 encore, nous avons connu des difficultés financières, de trésorerie. Il s'agit d'une bataille de chaque instant pour aller vers l'équilibre, renforcer nos fonds propres afin de parer à d'éventuels « coups durs ».

Dans le domaine de nos activités proprement dites, nous avons bien entendu poursouivi nos activités existantes mais également développé de nouvelles activités. Il s'agit également de rechercher des forces nouvelles, d'assurer également, et ce point n'est pas à dédaigner, un apport de ressources nouvelles. Nos efforts ont été couronnés de succès, puisque nous avons remporté un marché avec le département, une action avec Nexity et répondu à différents appels à projet pour 2016.

Cette année est aussi un changement pour moi, je pars assurer de nouvelles fonctions dans le Var et c'est avec beaucoup d'émotion que je quitte la présidence de Médiance 13, bien entendu, je tiens à rester au Conseil d'Administration en tant que membre qualifié. Je continuerai ainsi de participer à cette grande aventure.

Après l'exposé de ce rapport moral, je demanderai, au nom du conseil d'administration, à la directrice à l'équipe, responsables et médiateurs des activités au quotidien, de venir vous présenter de façon plus concrète et plus vivante l'activité quotidienne de l'association.

Ensuite, Jean-Yves Portas, notre trésorier, vous présentera son rapport financier, avant que nous passions aux différents votes.

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs, Chers amis et adhérents, je vous remercie.

Médiance 13, créée sous l'appellation « PSP Méditerranée » en 1998, a lancé et développé le concept de Point Services aux Particuliers (PSP) qui est, depuis 2014, renommé « Point d'Accueil de Proximité » (PAP).

L'objectif principal est de proposer aux habitants, sur leur lieu de vie, un accompagnement, une aide à la prévention et à la résolution de leurs difficultés administratives et financières. C'est le cœur de métier de Médiance 13.

En dix huit années d'existence, l'association s'est forgée un savoir-faire reconnu dans ses activités.

C'est ce savoir-faire que recherchent les partenaires qui confient à Médiance 13 la mise en œuvre d'actions et de projets.

Sa mission est, d'une part, de faciliter l'accès aux droits, et d'autre part, de favoriser des activités supports à la médiation. La démarche, fondée sur une dynamique de résolution de problèmes avec, le cas échéant, la mobilisation d'une fonction de médiation, apparaît correspondre à une réelle attente de proximité.

La proximité avec les usagers permet d'établir un contact privilégié dans un contexte de confiance qui renvoie finalement à la capacité à refonder du lien social.

De plus, notre activité se développe un peu plus chaque année et 2015 n'échappe pas à la règle. En effet, de nouvelles actions vous sont présentées dans ce document : Bien entendu, l'ensemble de nos actions existantes en 2014, se sont pérennisées en 2015……

Le personnel est le meilleur atout de Médiance 13. Au 31 Décembre 2015, l'association comptait :

- **53 collaborateurs** dont 20 permanents en CDI, 1 salarié en CDD et 32 en emplois d'insertion (15 CUI/CAE, 16 Emplois d'Avenir et 1 contrat d'apprentissage).

Tout comme l'année précédente, la formation et le développement des compétences demeurent un axe fort de la politique des ressources humaines de notre association.

En cette année 2015, ce ne sont pas moins de 22 personnes inscrites dans un parcours de formation qualifiant et /ou certifiant et l'obtention d'un diplôme ou certificat pour 8 d'entre elles. Pour les autres, les formations sont en cours. Seules 3 personnes en emploi d'avenir ne sont pas allées jusqu'au terme de la formation.

Une association ne peut pas exister sans son Conseil d'Administration, composé de bénévoles investis dans leur mission. En 2015, nous avons 15 Administrateurs et 9 Suppléants ;
Les membres se sont réunis lors :

- 5 Conseils d'Administration
- 7 Réunions de Bureau

L'année 2015 en Bref…

L'activité :

31632 Habitants nous ont sollicités

Nous avons répondu à **77018 demandes** de nos usagers

- Départ de 2 collaborateurs en CDI qui ont fait le choix d'évoluer sur d'autres projets professionnels, ainsi que la fin de plusieurs contrats aidés.

Pour faire face à ces mouvements de personnel, une réorganisation a été mise en place au mois de septembre.

- Organisation de l'élection partielle d'un nouveau délégué du personnel titulaire

De nouvelles actions ont été initiées…

- Des mesures d'Actions Educatives Budgétaires pour le compte du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
- L'accompagnement de propriétaires primo-accédant avec Nexity

<u>La vie associative :</u>

Renouvellement de notre engagement :

- France Médiation : participation a des formations, réunions et vie du réseau
- ALID, culture du cœur
- Médiance 66 : renouvellement de notre mandat au Conseil d'Administration

L'équipe a également participé à :

- La journée PMS / ENGIE.
- La course la Marseillaise des Femmes, soutenue par l'entreprise SMRI

En Partenariat avec le Fondation Agir Contre l'Exclusion nous avons eu la visite de deux ministres dans nos locaux : Mr E. Macron et Mme M. El Khomri

Autant d'investissements qui permettent à notre association de mieux vivre son présent et de préparer ses lendemains.

ACCOMPAGNER LES HABITANTS DANS LES DEMARCHES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les actions de MEDIANCE 13 sont articulées autour de quatre objectifs

Agir contre les exclusions et la précarité

Un accompagnement aux démarches administratives et du quotidien

Un accompagnement personnalisé pour des problématiques spécifiques liées au logement

L'animation d'un comptoir culturel et social

Des actions de prévention et d'information collective

Agir contre et la précarité énergétique et hydrique

Des actions de prévention, de médiation et d'accompagnement autour des impayés :

- **De l'eau**
- **Du gaz**
- **De l'électricité**

Prévenir des risques liés à la quotidienneté

Des actions de prévention des risques liés aux installations intérieures gaz (ISIGAZ)

L'humanisation des HALTES SNCF et la prévention des risques ferroviaires

Mettre en réseau les services publics et institutionnels et associatifs

L'accueil de permanences sociales dans nos points d'accueil et de proximité

La coordination de la Maison des services publics de la Ciotat

AXE 1 : Agir contre les exclusions et la précarité :

Sur le terrain, l'Association Médiance 13 a pour mission d'aider les habitants sur leur lieu de vie, leur quartier, à résoudre leurs difficultés administratives et financières et être des tiers indépendants. Elle accueille un public souvent en situation de précarité financière.

Dans cette partie, **« Agir contre les exclusions et la précarité »** nous retrouvons :

Les **Points d'Accueil et de Proximité**, sur la base d'un "guichet unique". Les médiateurs et médiatrices aident les habitants dans les différents domaines de la vie quotidienne afin :

- D'être aidés et conseillés pour constituer des dossiers complets,
- De connaître et comprendre les services des entreprises et des organismes qui interviennent dans leur vie quotidienne,
- De bénéficier de services de rédaction, mais aussi de lecture et d'explication de courrier,
- De trouver le bon interlocuteur dans le bon organisme.

Ces Points d'Accueil et de Proximité ont pour objectif de favoriser l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives, de leur faciliter l'accès aux services publics et aux droits.
Depuis quelques années on parle davantage du non-recours aux droits sociaux. Trois grands types de non-recours se combinent le plus souvent : **la non connaissance**, lorsque l'offre n'est pas connue, par manque d'information ou d'incompréhension ; **la non réception**, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue (par difficulté à mener une démarche administrative ou du fait des procédures voire des pratiques des agents) ; **la non demande**, quand elle est connue mais pas demandée (par désintérêt pour l'offre, lassitude des gymkhanas administratifs, par la présence d'alternatives, l'autolimitation ou parfois même la perte de l'idée d'avoir des droits).
Cet état de fait rend notre activité d'autant plus pertinente, avec de réelles actions afin de diminuer ces « non recours ».

Durant l'année 2015 nous avons poursuivi **l'animation du comptoir culturel et social.** Il s'agit d'un endroit privilégié pour les rencontres. Les habitants peuvent échanger, discuter et accéder à des informations. Néanmoins, faute de financement, cette action s'est arrêtée au dernier trimestre 2015. Cependant, il est toujours possible pour notre public de se réunir autour d'un café.

L'accompagnement individuel pour des problématiques spécifiques liées au logement : Accéder ou se maintenir dans un logement pour une personne en situation de précarité peut devenir compliqué. L'association intervient dans le cadre du dispositif d'**Accompagnement Socio-éducatif lié au logement** (ASELL). En effet, nous faisons face à une crise du logement : un manque accru de logements sociaux, une augmentation des coûts liés à l'habitat...
Le rôle de « moteur » que peut représenter une tierce personne peut avoir un impact important dans la vie d'un individu en difficulté, l'instauration d'une relation d'aide et la mise en place d'un plan d'aide permettront d'agir.

Au cours du dernier trimestre de l'année, nous avons candidaté à un « marché » lancé par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône. Nous avons été retenus pour apporter des conseils en matière d'économie sociale et familiale auprès des agents du CD 13 en difficultés. Il s'agit de mettre en

place un accompagnement technique qui les aidera à acquérir ou à retrouver une autonomie financière et maintiendra ainsi leur insertion sociale et professionnelle.
Les expériences de terrain de Médiance 13, et la volonté, partagée avec la Fondation Abbé Pierre, de lutter contre les exclusions, ont conduit à renouveler le partenariat avec cette dernière. Il s'agit d'organiser **des réunions d'information collectives sur le recours DALO** et l'accompagnement des personnes éligibles.
En lien avec nos interventions en faveur de l'accès au logement, nous sommes intervenus en fin d'année en partenariat avec Nexity, pour **accompagner des locataires et propriétaires afin de faire valoir leurs doléances** faisant suite à la livraison des logements neufs.

⇨ L'accompagnement aux démarches administratives et du quotidien

La médiation sociale est une pratique encore relativement récente en France, puisqu'elle a émergé autour des années 1990. Cependant, son origine remonte à des pratiques anciennes, répandues dans de nombreuses cultures. Des exemples illustrant la pratique de la médiation peuvent être cités à toutes les époques, dans le monde entier. Il s'agit ainsi d'une tradition ancestrale repérable sur de nombreux continents tels que l'Afrique (l'art de la palabre) et l'Asie (où le Confucianisme apparaît empreint de cette philosophie).

Le recours aux voisins, aux amis, aux chefs de famille, aux curés ou aux « anciens », pour gérer des problèmes sociaux ou régler des conflits à l'amiable, a toujours constitué un préalable quasi obligatoire dans les us et coutumes, avant tout recours aux instances dirigeantes ou judiciaires.
La médiation sociale est aujourd'hui largement reconnue comme un mode efficace de résolution des tensions et de mise en relation entre les populations des quartiers et les institutions.

Face à la montée de la précarité et notamment sur les territoires de la politique de la ville, Médiance 13 a depuis 1998 développé ses actions et étendu ses lieux d'intervention afin de faire le lien entre les habitants et les services publics et privés au travers de nos Points d'Accueil de Proximité « PAP »

En 2015, Les « PAP » sont présents à Marseille, Aix-en-Provence et la Ciotat et sont répartis par quartier, de la manière suivante ;

- Marseille : 5 PAP ; Saint Mauront, La Villette/Arenc, Noailles, La Savine, Grand St Barthélémy (Busserine et Les Flamants)
- Aix en Provence : 1 PAP ; Jas de Bouffan
- La Ciotat : 1 PAP Centre Ancien et la coordination de la Maison des Services Publics.

Associés à ces PAP, nous avons également 2 Permanences au sein de centres sociaux, La Solidarité, Kalliste (Marseille)

A propos de nos sites sur Aix en Provence, La Ciotat, Noailles, Le grand St Barthélémy, et la Solidarité Kalliste, nous avons fait le choix de partager un espace avec des partenaires. Au-delà du partage des mêmes locaux, c'est le travail en partenariat et la complémentarité que nous primons. Les actions de Médiance 13 ne peuvent se faire sans l'appui et les compétences spécifiques de chaque partenaire des territoires. Cette mutualisation de compétence est le garant d'un accompagnement réussi pour les habitants.

Malgré la précarité des territoires où nous sommes implantés, des caractéristiques les distinguent :

Le territoire du 3ème arrondissement, La villette/Arenc, est caractérisé par des habitants ayant de faibles revenus, 41% des assurés bénéficient de la CMUC, (indicateur de très faibles ressources).
On note le nombre important des familles monoparentales dans ce secteur (22% des allocataires CAF) ; mais aussi des emplois précaires accentuant la dégradation des conditions de vie, une présence massive de ménages « en transit », liée aux nombreux locaux vacants, cette situation générant des tensions sociales.

Noailles se caractérise par une présence massive de familles nombreuses vivant dans des conditions d'habitat inadaptées avec une forte dépendance aux prestations sociales et un taux élevé de chômage, typique d'une population sans qualification, étrangère non francophone. Ces quartiers du centre-ville regroupent 2 300 allocataires à bas revenus dont les prestations versées par la CAF représentent plus de 75% de leurs ressources. La dégradation des revenus se poursuit (détérioration de la situation des populations en place, arrivée de nouvelles populations encore plus précaires).

Le grand Saint Barthélémy, un territoire qui favorise l'isolement : le secteur est morcelé, contraint physiquement, l'environnement urbain est fortement dégradé, rarement aménagé ; une part importante de familles nombreuses et monoparentales est en situation d'insécurité financière (chômage et bas salaires). Les populations occupant le parc social disposent de très faibles ressources.

Le territoire de Notre Dame Limite est caractérisé par le passage d'infrastructures lourdes qui contribuent à le couper du reste de la ville ; Une population à dominante familiale, un nombre de familles monoparentales important. Un secteur excentré qui accroît l'isolement des ménages, des temps de déplacements vers le reste de la ville qui sont importants notamment pour les ménages faiblement dotés en moyens de transport.

Quant à nos interventions à l'extérieur**, dans le quartier du Jas de Bouffan, le Centre ancien de la Ciotat ou le quartier de Matagot,** elles s'effectuent dans des zones qui sont toutes en politique de la Ville ou en veille….

▪ Nos actions en corrélation avec les problématiques des habitants

Nos accueils non discriminants en matière de statut, de revenus ou de problématiques, offrent aux habitants une porte d'entrée pour résoudre leurs difficultés. Ainsi, que ce soit pour la complétude d'un dossier, une aide à la compréhension de courrier ou encore une orientation, nous mettons une priorité à ce que chaque usager reparte avec une réponse à son besoin.
Plusieurs modes d'intervention nous permettent d'accompagner au mieux les habitants avec, de manière transversale, l'objectif de créer ou maintenir le lien social : Les accompagnements en individuel, les actions collectives, l'animation du comptoir culturel et les Visites à domicile.
Sur l'ensemble de nos sites, nous proposons un « accueil sans rendez-vous » qui convient à la majorité des attentes, cependant les demandes qui nécessitent du temps sont traitées lors de rendez-vous programmés. Les matins, nous recevons jusqu'à 13 personnes pour les demandes simple et les après-midi 2 à 3 rendez-vous pour les dossiers plus conséquents. Ce nombre de rendez-vous est multiplié par le nombre de médiateurs présents sur le site.
Selon les sites, notre temps de présence va du temps plein à des temps partiels plus ou moins importants. Et enfin à Noailles, où le schéma est un peu différent, avec une médiatrice à ¾ temps et une personne à l'accueil à temps plein. Les domaines d'intervention sont sensiblement identiques que ceux des années précédentes, reflétant ainsi les problématiques récurrentes des habitants des territoires.

▪ « L'Administration » : 23.8%

Une majorité de ces demandes concerne les démarches en lien avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), toujours aussi importantes, liées à la fermeture des guichets de la CAF.
Nous retrouvons également dans cette partie des démarches liées à l'état civil. Cela correspond aux demandes ou renouvellements de carte d'identité, carte de séjour, passeport, acte de naissance, de mariage ...
Par ailleurs, la dématérialisation des démarches ne favorise pas, pour notre public, l'accès aux droits. En effet, peu d'entre eux ont accès à l'outil informatique et peu détiennent la compréhension nécessaire pour effectuer les démarches en ligne. Pour répondre au mieux à ces problématiques, notre partenariat avec la CAF est indispensable ainsi qu'avec les autres partenaires.

▪ Le « Logement » : 18.6%

Ce domaine est en augmentation vis-à-vis de 2014 (15%) et cela met en évidence un habitat qui se dégrade sur nos territoires d'intervention, mais aussi notre compétence en la matière et ainsi notre reconnaissance. Ce domaine d'intervention comprend essentiellement des demandes ou renouvellements de logements sociaux. Les territoires où nous intervenons sont marqués par la vétusté du parc logement et l'inadaptation des logements vis-à-vis de la composition familiale. Une part importante de notre action est ainsi de lutter contre l'habitat indigne et de favoriser le recours aux services compétents (service d'hygiène, école de l'asthme…)

▪ La « Santé » : 15%

Dans ce domaine nous retrouvons l'accès aux droits en lien avec la santé des plus précaires comme la CMU/C, l'ACS. Au vu des difficultés d'accès aux soins que rencontre le public en situation d'exclusion, nous avons été sollicités par la politique de la ville pour passer une convention de partenariat avec le service précarité de la CPAM afin d'accompagner les personnes dans leurs demandes d'accès aux droits. Ce partenariat a permis de favoriser des ouvertures de droits et ce en direct avec un agent de la CPAM.

- **Le « Budget/Argent » : 14.8%**

La thématique « Budget/Argent » concerne en partie les dossiers de surendettement.
Dans le cadre de nos missions « d'écrivain public », nous avons toujours accompagné les familles dans le cadre des dossiers de surendettement, sans financement spécifique. Aujourd'hui, nous accompagnons les personnes dont la situation d'endettement est détectée en interne. Pour favoriser la bonne constitution des dossiers de surendettement, les médiateurs reçoivent une formation dispensée par la Banque de France.

- **La retraite…un domaine non négligeable : 8%**

Face à la complexité et au manque de lisibilité des procédures dans ce domaine, nous accompagnons les usagers dans l'entrée à la retraite notamment par la constitution de dossiers. Dès lors que nous travaillons avec un usager sur le budget, nous vérifions que l'ensemble des droits sont ouverts et effectifs. Nous constatons qu'un bon nombre ne perçoit pas le minimum vieillesse. Aussi, nous les accompagnons dans l'ouverture de l'ASPA.

- **19.9% des demandes restantes portent sur l'emploi, la justice, la scolarité et le transport**

⇨ L'information sur le recours DALO

Depuis 2014, nous menons un projet expérimental d'information sur le recours au DALO, en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Sa pertinence a conduit à un renouvellement de ce projet. Ainsi, en 2015, il a consisté à informer 240 familles sur ce dispositif et à accompagner les usagers qui le souhaitent dans le recours en individuel. L'objectif de ce projet est de donner aux usagers la lisibilité sur le recours afin de l'optimiser ou encore de trouver une autre solution à leur problématique logement lorsque les demandeurs n'entrent pas dans les critères. Un fort travail en partenariat avec La Fondation Abbé Pierre et les autres intervenants dans la lutte contre le logement indigne a ainsi été constitué, donnant toute sa valeur à cette action renouvelée en 2016.

34 réunions d'information

⇨ L'Information collective sur les thèmes de la vie quotidienne

En 2015, que ce soit dans le cadre du COPILEE ou dans le cadre du partenariat avec la maison des Familles ou, l'Association Marseille Diabète, nous avons organisé et participé à des actions collectives, qui permettent en outre d'informer les usagers. Elles sont vectrices d'échange et par là même créatrices de lien social.

Des actions collectives vectrices de lien social : 7 Actions

⇨ L'animation d'un comptoir culturel

Le comptoir culturel est situé au cœur du point d'accueil de proximité du boulevard de Paris, les personnes qui fréquentent le lieu viennent de tous horizons. C'est un endroit privilégié pour les rencontres, la diversité, les habitants peuvent échanger, discuter et accéder à des informations. Autour de cet espace, nous avons développé des initiations à l'informatique, des expositions et également une animation du comptoir ainsi que des petits déjeuners.

▪ Les ateliers d'initiation informatique & l'accès libre multimédia

Au regard des avancées technologiques, nous constatons un écart réel entre les personnes ayant une maîtrise de ces nouvelles technologies et les autres. Afin de réduire les écarts et de répondre à ce besoin, Médiance 13 a mené des ateliers collectifs pour permettre aux personnes de s'initier et d'acquérir des bases pour l'utilisation de l'outil informatique. Il s'agit de favoriser l'autonomie des habitants dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne et de réduire la fracture numérique. Associé à ces ateliers, nous avons développé un espace multimédia composé de trois ordinateurs en accès libre au sein de notre espace d'accueil de la Villette. Ces accès ont pour but de favoriser les démarches en ligne par les usagers. Pour accompagner les usagers demandeurs, nous avons mis à disposition un animateur informatique les jeudis matin.

23 sessions d'initiation informatique

▪ Les expositions

Cette année, nous avons réalisé une exposition particulière en lien avec la Maison des Associations la Benausse et mis en œuvre ce projet via l'action d'humanisation des haltes ferroviaires. Dans la réalisation du projet, des médiateurs socio-éducatifs interviennent aux abords des haltes de Picon Busserine, Saint Joseph le Castellas et Saint Antoine afin de prévenir les risques de traversées des voies. L'équipe projet d'humanisation des haltes a créé des relations étroites avec les habitants des territoires autour d'actions de sensibilisation. Nous avons décidé de valoriser la participation d'un jeune public à une de ces actions à travers une exposition. Cette action de prévention a conduit à la mise en place d'un concours de dessins traitant des risques liés aux traversées des voies.

1 exposition regroupant **68 participants**

▪ Le Comptoir

Au centre de notre accueil, il offre un espace de convivialité où les personnes en attente d'être reçues peuvent prendre une boisson chaude ou froide à bas coût (20 cents d'€), discuter avec l'animatrice et découvrir les activités proposées par l'association.
Il permet aussi de présenter l'association au public, d'enregistrer la participation d'un euro par an et par famille et de faire signer la charte d'accueil de l'association.

Nous avons accueilli **762 personnes** autour du comptoir culturel pour des demandes diverses, boisson, renseignements, règlement de la participation annuelle ou tout simplement pour échanger

- **Les petits déjeuners au sein de nos Points d'Accueil, à la Villette et à Noailles**

Ils se déroulent autour de thématiques spécifiques d'informations au public à la demande de celui-ci. Les petits-déjeuners ouvrent un espace d'échange, autour d'activités culturelles, de réunions d'informations, permettant aux personnes de recréer du lien avec leur environnement ainsi qu'avec d'autres personnes et des acteurs locaux.

Entre janvier et septembre 2015, ce sont **204 Personnes** qui ont participé à ces temps d'échange et de partage autour de 16 petits-déjeuners.

⇨ Les visites à domicile dans le cadre du collectif de lutte contre l'habitat insalubre sur le territoire de Noailles.

Dans le cadre de notre projet d'action sur le territoire de Noailles, nous nous sommes investis au sein du collectif constitué des acteurs opérationnels du secteur impliqués dans la lutte contre l'habitat insalubre.
Nous réalisons des visites à domicile auprès des habitants afin de faire « un diagnostic » du logement et plus spécifiquement sur l'origine des dépenses énergétiques. Ces visites nous permettent aussi d'identifier d'autres problématiques et ainsi orienter vers l'opérateur compétent.
C'est effectivement lors des entretiens individuels que nous détectons des problématiques de maintien dans le logement (insalubrité, sur-occupation, précarité énergétique). Il est alors proposé aux familles d'effectuer une visite à domicile.

L'objectif de ces visites est de constater l'état des conditions de vie dans le logement et de pouvoir apporter aux familles une réponse adaptée à leurs problématiques.

Un partenariat a pu être établi avec d'autres associations qui interviennent dans l'expertise de l'habitat : comme l'école de l'asthme, les compagnons bâtisseurs, l'AP HM. Ce travail de partenariat permet donc de mieux orienter les familles et d'apporter différentes expertises nécessaires pour appuyer leurs démarches.
La complémentarité est donc là très importante car elle permet de prendre d'une manière globale la situation de l'habitat. C'est pourquoi ce travail partenarial a été maintenu et développé par le biais de réunions régulières.

Une fois la visite terminée, la famille est invitée à revenir nous voir en bureau pour effectuer des démarches : signalement service d'hygiène, constitution dossier HLM, recours DALO, contact avec les propriétaires.

En 2015, concernant l'accompagnement aux démarches administratives et du quotidien

Sur l'ensemble de nos lieux d'accueil, nous comptabilisons :

Accueil de 5845 personnes et 17 270 demandes traitées

Ce chiffre ne peut être comparé à l'année précédente. En effet, nous avons choisi cette année d'intégrer plusieurs actions dans le concept de nos Points d'Accueil de Proximité.

⇨ L'accompagnement personnalisé pour des problématiques de logement : *Des mesures d'accompagnement socio-éducatif lié au logement…*

61 familles accompagnées sur l'année 2015

L'agrément ASELL s'effectue d'avril à mars de l'année suivante. Au cours de l'année 2015, nous avons donc suivi des personnes identifiées sur l'agrément 2014 et sur l'agrément 2015

Les mesures d'accompagnement social liées au logement s'inscrivent dans la politique sociale liée au logement. Le département définit et met en œuvre la politique d'action sociale et il coordonne les actions menées sur son territoire. C'est à ce titre que l'association reçoit des financements pour la mise en œuvre de mesures ASELL.

⇨ Deux types de mesures sont mises en œuvre au sein de Médiance 13 :

- **La mesure ASELL généraliste ;** elle a pour objectif de favoriser l'insertion par et dans le logement avec pour finalité l'autonomie des bénéficiaires.

On retrouve :

Les accompagnements liés au maintien dans le logement : il s'agit d'un accompagnement particulièrement bien adapté car il permet de mener une action individualisée aussi bien curative que préventive et éducative sur du long terme.

Les accompagnements d'accès au logement se confrontent à la crise du logement, bien présente à Marseille, et nous avons des difficultés pour aider les personnes à trouver un logement qui correspond à leurs besoins.

- **La mesure ASELL renforcée surendettement,** quant à elle, demande une triple compétence, à la fois juridique, sociale et technique.

▪ Le nombre de suivis

Nombre de ménages accompagnés sur l'année 2015 (agrément 2014&2015)			
	Agrément 2014	Agrément 2015	Total
En ASELL Généralistes	25	27	52
En ASELL Renforcées surendettement	6	3	9
61 personnes : Soit 287 mois d'accompagnement sur l'année 2015			

▪ Les orientations des ménages

Nous sommes, aujourd'hui, identifiés sur le territoire en tant qu'opérateur ASELL, ce qui favorise les orientations des partenaires : Nous avons **67 %** des ménages accompagnés en 2015 qui ont été orientés par les **partenaires associatifs** du territoire. **16 %** des ménages ont été orientés par **les travailleurs sociaux du Conseil Départemental**. Les **référents RSA du CCAS** ont réalisé 7 orientations, soit **11 %** et les orientations du service social de la **CAF** représentent **5 %.**

Le projet est ciblé sur des ménages résidants dans le 1er, 2ème, 3ème, 14ème, et le 15ème arrondissements, territoire des points d'accueil de Médiance 13. En 2015, lors du renouvellement de l'agrément, nous avons fait une demande d'extension pour accompagner les familles résidentes dans le 13ème arrondissement qui a été acceptée.

- **Les caractéristiques du public**

Presque la majorité des familles sont des personnes seules sans enfant puisqu'elles représentent 44 % des familles rencontrées. La majorité des familles vivent exclusivement des prestations sociales de la CAF. Cela représente pour 67 % d'entre eux moins de 1000 € par famille. Les femmes seules et les familles monoparentales avec enfants représentent près de 38 % des familles accompagnées. Comme les années précédentes, la tranche d'âge des 51 ans à 65 ans représente toujours la part la plus importante des suivis. Il s'agit, le plus souvent, de personnes seules ou de familles monoparentales

- **Les problématiques de logement**

En 2015, 46 % des ménages ont été suivis dans le cadre de l'accès, 38% en maintien et 16 % en maintien avec une démarche de recherche d'un nouveau logement.
A Marseille, il est évident que la situation face au logement reste « difficile » et, au delà des dettes locatives, les ménages rencontrés sont confrontés à l'indécence, l'insalubrité, une situation particulièrement difficile également, liée à une sur-occupation et un sentiment de mal-être.
Nous avons identifié :
37 % des ménages ayant un logement trop petit par rapport à leurs conditions de vie,
54 % pour lesquels le logement présente des caractères d'indécence,
70 % avaient une dette locative et 51 % d'entre eux étaient confrontés à une situation de précarité énergétique. Parmi les ménages dont le suivi dans le cadre de l'accès s'est terminé en 2015, 8 familles ont pu être relogées, 3 dans le secteur public, 5 dans le privé, 2 ayant fait le choix de se faire héberger par un tiers, notamment leur famille. Le taux de relogement reste faible : 44 % (% réalisé sur le nombre de ménages en fin d'accompagnement en 2015, soit 8 ménages sur 18 accompagnés)

- **Deux modes d'intervention**

Des entretiens individualisés : Ils se déroulent au sein de la structure. Cela permet de poser le cadre de l'accompagnement en mobilisant la personne. De plus, l'accès à l'équipement informatique et téléphonique facilite les démarches et optimise l'accompagnement.
L'accompagnement à domicile est l'un des deux modes d'intervention utilisés dans le cadre des mesures ASELL. L'accompagnement à domicile permet de rencontrer les personnes dans leur environnement personnel. Cela permet de mieux appréhender le contexte de vie des familles et c'est un mode d'intervention complémentaire aux entretiens individuels sur les lieux d'accueil.
Au sein même de la famille, l'accompagnement à domicile permet d'entrer souvent en contact avec l'entourage familial. Les dialogues et les échanges sont généralement plus libres.
Pour certaines personnes, l'accompagnement ASELL est réalisé exclusivement à domicile. En effet, certaines personnes n'ont pas la possibilité de se déplacer sur nos lieux d'accueil pour des raisons de santé.

- **Une équipe de travailleurs sociaux**

La politique de formation au sein de Médiance 13 est toujours aussi importante. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix d'une équipe pluridisciplinaire : des Conseillères en Économie Sociale Familiale et une assistante sociale. 2 Conseillères ESF étaient formation en alternance, ce qui implique une organisation spécifique et une adaptation des équipes.

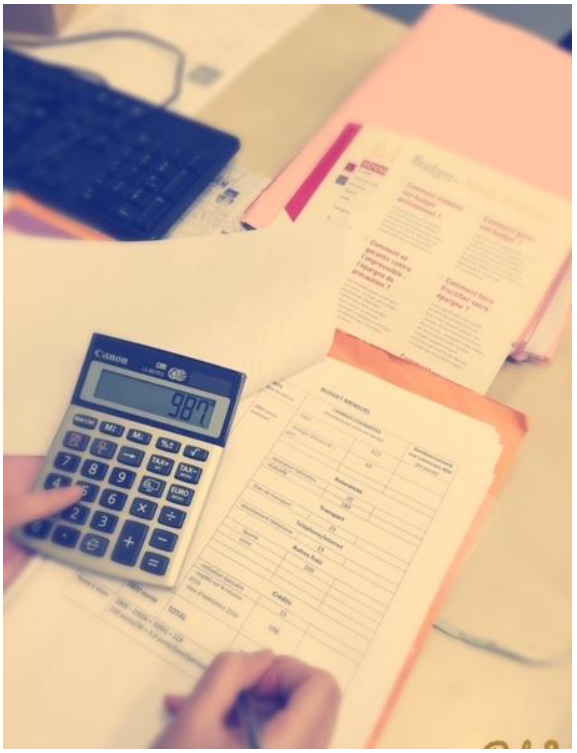
⇨ Conseil en économie sociale et familiale pour les agents en difficulté du conseil départemental des Bouches-du-Rhône.

Notre action consiste à travailler en lien avec les assistants socio-éducatifs pour apporter des conseils en matière d'économie sociale et familiale auprès des agents du Conseil Départemental en difficulté. L'objectif est de mettre en place un accompagnement technique qui aide à acquérir ou à retrouver une autonomie financière. Depuis le mois de **septembre 2015**, nous intervenons dans le cadre **de permanences mensuelles** ou dans le cadre **d'accompagnement individuel** sur une durée déterminée.

- **Une permanence Conseil mensuelle :**

Les salariés repérés par les assistants socio-éducatifs sont reçus sur rendez-vous lors d'une permanence-conseil mise en place une fois par mois à l'Hôtel du département.

Il s'agit de donner des conseils ponctuels en matière de gestion de la vie quotidienne, de réaliser une étude budgétaire permettant d'évaluer la situation économique de la personne et de prévenir les risques de surendettement. Selon le diagnostic établi, et en concertation avec l'assistant socio-éducatif, le conseiller en économie sociale familiale proposera la mise en place d'une AEB.



- **Les accompagnements personnalisés basés sur une action éducative budgétaire (AEB)**

L'AEB s'organise à partir d'un diagnostic des difficultés budgétaires rencontrées par le ménage. Cela consiste à faire prendre conscience au ménage de son budget, à apporter un soutien dans la gestion du budget et à faire acquérir aux familles la capacité d'équilibrer le budget et d'éviter ainsi les situations de dépendance liées aux aides.

Il s'agit de faire acquérir ou retrouver progressivement à l'agent en difficulté une autonomie en matière de gestion financière. Cette mesure d'accompagnement est mise en œuvre à la demande et en collaboration avec le demandeur et l'assistant socio-éducatif.

⇨ **7 agents sont suivis pour une durée de 6 mois**

⇨ **2 permanences réalisées au Conseil Départemental**

⇨ Médiation primo-accédant : accompagner des locataires et propriétaires concernant les doléances

En fin d'année 2015, nous avons été sollicités par le promoteur immobilier Nexity pour accompagner les propriétaires ou locataires de l'ensemble immobilier nouvellement construit dénommé « Les docks libres ». Il s'agissait de **faciliter la communication et les relations entre les diverses parties** (familles et partenaires), dans le cadre d'un **suivi de livraison**.
Notre action a consisté à accompagner les locataires et propriétaires concernant les doléances et /ou réserves suite à la livraison des logements.

Nous avons réalisé **17 permanences physiques** dans le local mis à disposition par notre partenaire. Ce lieu d'accueil de proximité était situé au cœur même de la résidence et dans des créneaux horaires adaptés.
Au cours des temps d'accueil, les médiateurs ont pu rencontrer physiquement **30 personnes** (sur le lieu de permanence) et **7 personnes** nous ont sollicités par d'autres moyens mis à disposition.
En fonction des situations rencontrées, les médiateurs proposaient une visite à domicile, afin d'approfondir et d'argumenter suite aux demandes formulées par les familles.
D'autres modes de communication ont été mis en place, avec notamment une ligne téléphonique ouverte de 9h30 à 17h00 du lundi au jeudi et le vendredi de 9h30 à 12h30.
Afin de compléter les axes de communication, une boîte mail a été créée. Elle a permis aux familles de pouvoir prendre contact avec nous à d'autres moments que ceux prévus sur les différentes permanences.

Au total, nous avons eu 122 contacts divers, pour 37 familles accompagnées, soit un nombre de contacts moyen par famille de 3,29.

116 doléances ont été formulées par les 37 familles accompagnées, soit 3,02 doléances en moyenne par personne. Les doléances les plus souvent formulées ont concerné : les demandes de documents administratifs (les charges locatives, le loyer, le BBC), les chauffages (panne et démarrage), les fuites d'eau, les ouvrants, les fissures murales, l'étanchéité dans la salle d'eau, l'électricité et l'éclairage, les portes d'entrée, serrures et autres, les pannes et dysfonctionnements dans les parties communes.

En fin de convention, nous avons donc clôturé 81 demandes qui représentent 69,82% des doléances. Il reste donc 35 doléances en attente soit 30,17%.
Au regard des chiffres ci-dessus, nous avons à la fois mesuré les difficultés des familles à réceptionner un bien immobilier entre les inquiétudes, la lisibilité des interlocuteurs, les recours ou garanties comprises ou non dans l'achat, et les problématiques d'usages ou/et suite à la mise en service.
Au vue de ces éléments le projet était pertinent : Il a permis d'écouter, de rassurer, d'orienter les familles. Il a aussi eu l'intérêt à notre partenaire d'identifier plus précisément les demandes des familles et d'intervenir de manière cohérente dans les problématiques de façon individuelle ou collective par l'intermédiaire des médiateurs.
L'élément de lien social a favorisé l'instauration de la communication avec les habitants. Ils nous avaient identifiés et avaient compris la mission qui nous était confiée, ce qui nous indique un impact favorable du projet.

Axe 2 : Agir contre la précarité énergétique et hydrique

Selon le RAPPEL[1] , près de 6 millions de ménages sont en situation de "vulnérabilité énergétique ". Pour 15 % des ménages résidant en France métropolitaine, la part des revenus consacrés au chauffage du logement et à l'eau chaude est élevée, au sens où elle atteint le double du taux d'effort médian de l'ensemble de la population.

Le Pôle Energie de Médiance 13 propose un accompagnement pour lutter contre la précarité énergétique et hydrique. Le travail des médiateurs a pour objet l'accueil, l'information et l'accompagnement des familles en situation d'impayés (agir en curatif et préventif mais surtout pour prévenir la suspension de fourniture d'énergie).
Destinée à aider les ménages en difficultés à payer leurs factures d'électricité, de gaz et d'eau conformément aux dispositions prévues par la loi au titre du Fonds de Solidarité pour le Logement des Bouches du Rhône, cette action permet aussi d'agir dans l'intérêt des ménages confrontés à des difficultés récurrentes et de développer la prévention en matière de maîtrise des consommations d'énergie.

L'objectif général des actions est de lutter contre la précarité énergétique et hydrique.

Concernant la situation géographique en comparaison avec l'année 2014, nous observons peu de changement. Le 3ème arrondissement de Marseille est toujours le lieu de provenance majoritaire du public que nous recevons, lieu où la précarité est très préoccupante. Cela peut s'expliquer aussi par le fait que nous ayons deux lieux implantés sur ce territoire. Cette année, le 15ème arrondissement de Marseille se démarque aussi ; nous disposons à ce jour de 3 lieux où nous avons la possibilité d'accompagner les ménages : La Savine et deux permanences au sein de deux centres sociaux à Kalliste et La Solidarité.

Nous remarquons que les lieux d'accueil sont fréquentés en majorité par des femmes, soit **56% en 2015 contre 62% en 2014,** chiffre qui a diminué mais qui souligne des difficultés toujours aussi présentes au sein de ces ménages et la nécessité d'approfondir les accompagnements. L'âge des ménages se situe en moyenne entre **45 et 60 ans et ils ont un à deux enfants à charge**.
On constate que le nombre de célibataires (avec ou sans enfant) reste toujours élevé avec **38% de ménages célibataires**. Le pourcentage de familles ayant des revenus issus des prestations sociales CAF (RSA, AAH, AF…) est de 48%, chiffre qui a augmenté de 4 % depuis l'année dernière.
Au sujet de la répartition des ressources, nous soulignons que nous accueillons **autant de personnes** ayant des **prestations sociales**, **une pension de retraite** ou bien **un salaire,** ce qui montre que les situations sont toujours si fragiles. Le nombre de ménages **retraités** a d'ailleurs **augmenté de 7%** et le nombre de salariés de 4%.

Au sujet de l'habitat, **93% sont locataires,** soulignant la difficulté voire l'impossibilité financière des habitants à accéder à la propriété. De plus, **72 % des ménages** vivent dans le **secteur privé,** représentant les ¾ du public accueilli en Pôle Energie, démontrant les problématiques d'accès à un

[1] Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Energétique dans Logement

logement social de type HLM, s'expliquant par la crise du logement, avec un manque de logement, la lenteur administrative…

Durant toute l'année, nous accueillons des habitants en difficultés voire en situation d'urgence, en lien avec la précarité énergétique et hydrique.

Dans ce cadre, nous proposons un accueil en rendez-vous physique et sans rendez-vous. Cette action nous permet d'accueillir tout public sur l'ensemble du territoire des Bouches-du-Rhône, plus particulièrement sur tous les arrondissements de Marseille, Aix-En-Provence et La Ciotat.

L'entretien individualisé dure 45 minutes et permet de faire un point global de la situation de la famille. L'objectif étant de bâtir un **plan d'actions viable sur l'ensemble des dettes énergétiques et hydriques**.

Le point budget nous permet de visualiser la situation financière du ménage et de l'aider dans la gestion courante de son budget et la résorption de ses dettes. Il doit se traduire, dans la mesure du possible, par la mise en place d'un suivi budgétaire avec la famille.

L'accompagnement dans la résolution des dettes, quelle que soit la forme de médiation se traite de manière identique et comprend : L'analyse de la situation sociale, financière du ménage, l'éventuelle instruction de demande d'aides curatives (FSL), la mise en place des délais de paiement, mensualisation, l'accès aux droits en lien avec l'énergie, des conseils sur les économies d'énergie. Et, selon la situation, une orientation vers les services compétents ou vers les autres actions de Médiance 13 pour les difficultés afférentes à l'énergie et bien entendu le suivi….

Dans cette partie, vous trouverez les trois grands axes d'intervention dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique et hydrique :

L'accompagnement aux impayés d'énergie et d'eau sous deux formes

- ✓ Démarche spontanée de l'habitant – **Médiation Entrante**
- ✓ Interpellation de Médiance13 vers l'habitant **– Médiation Sortante**

Et enfin la **sensibilisation et la prévention liées aux économies d'énergie et d'eau**

Dans la démarche spontanée, nous avons **en 2015 traité 2 756 dossiers** sur l'ensemble des territoires :

Communes	Marseille	Aix en Provence	La Ciotat	TOTAL
Nombre de personnes accompagnées	2247	60	49	2356
Nombre de dossiers	2633	66	57	2756
Nombre de contacts	9140	203	73	9416
Dont rendez-vous physique	3113	84	47	3244

En ce qui concerne le deuxième axe, nous avons traité **7292 dossiers** sur l'ensemble des territoires :

Communes	Marseille	Aix en Provence	La Ciotat	Total
Nombre de personnes accompagnées	5149	479	703	6331
Nombre de dossiers	5608	771	913	7292
Nombre de contacts	9284	906	958	11148
Dont rendez-vous physique	573	38	13	629

Cela représente donc **8687 personnes accompagnées**. Nos deux axes d'interventions sont plutôt bien compris et appréciés des ménages. Ce constat est encore plus prégnant concernant « notre aller vers » (Médiation sortante).
En effet les ménages que nous contactons se sentent pris en compte, cela leur permet un rapprochement avec nos lieux de proximité pour échanger sur leur impayé et d'autres problématiques liées à la vie quotidienne, trouver une écoute et envisager des solutions.
Cependant, nous constatons également qu'un certain nombre de ménages se déplacent peu, ce qui creuse les inégalités. Pour favoriser leur accueil, en 2016, nous avons prévu une réorganisation de notre activité liée à la lutte contre la précarité énergétique, afin d'optimiser les rendez-vous sur chaque point d'accueil.

Pour faciliter les démarches des professionnels, plusieurs partenaires ont mis en place ou fait évoluer les plateformes d'échanges via internet avec les services de solidarité : exemple avec le PASS EDF ou bien le formulaire Akio avec ENGIE nous permettant d'avoir une conversation avec des conseillers au sujet des dossiers et d'avoir un outil de communication supplémentaire.
Concernant l'accompagnement des ménages (toutes médiations confondues), nous avons mis en œuvre avec nos partenaires, un envoi mensuel des échéances planifiées avec les habitants, avec un retour de leur part, favorisant le suivi et nous donnant la possibilité de recontacter les ménages ayant été dans l'impossibilité de régler pour faire un point avec eux.

Par ailleurs, les situations d'urgence ont été plus fréquentes. Nous soulignons que pour de nombreux ménages la situation au niveau de leur logement apparaît fragilisée.
En effet, certains se retrouvent au sein d'un logement dégradé, mal isolé, humide ou encore insalubre, engendrant des surconsommations excessives. Par ailleurs, nous détectons aussi des familles ayant des problématiques d'ordre social, financier, n'ayant pas de droit ouvert (santé, ressources…). Grâce à la polyvalence de nos activités, nous avons la possibilité de traiter aussi ces difficultés, en collaboration avec les activités des points d'accueil et les autres partenaires du territoire.

En fin d'année 2015, une nouvelle organisation a débuté. Pour commencer à mettre en place les deux équipes points d'accueil et énergie, nous avons créé deux accueils sans rendez-vous pour spécialiser les domaines d'intervention, plus particulièrement sur le point d'accueil du Bd de Paris.
Dans le cadre du Pôle Energie, nous recevons donc les ménages le matin et l'après-midi en rendez-vous pour des demandes FSL, des situations complexes, et sans rendez-vous pour des démarches simples et rapides : mise en place des tarifs sociaux, de délais de paiement, résiliation, ouverture de contrat, urgence liée à une coupure ou un rétablissement…Et l'après-midi nous recevons sur rendez-vous.

⇨ La sensibilisation et la prévention liées aux économies d'énergie et d'eau

Les actions collectives (groupes d'échanges et ateliers) permettent aux personnes de s'ouvrir aux autres par l'intermédiaire de divers thèmes qui sont un support pour travailler sur le lien social des personnes.
La dynamique de groupe permet de mettre en œuvre un processus de solidarité et d'entraide. Ce processus va favoriser la mise en relation des individus et leur permettre de pouvoir s'entraider.
L'intervention vient donc en complémentarité avec l'intervention individuelle.

En 2015, les actions de sensibilisation et de prévention liées aux économies d'énergie et d'eau ont été réalisées aussi bien dans le cadre de l'appel à projet de la région **« Valorisation des bonnes pratiques énergétiques »** que dans le cadre de nos ateliers.

Ces interventions se présentent sous trois formes :

- Des groupes d'échanges (en petit groupe)
- Des ateliers thématiques (sous forme de stands)
- Des visites à domicile

Un des critères à prendre en compte lors d'une action collective est l'adhésion et le volontariat de la personne : élément essentiel pour mettre en place une dynamique de groupe. L'âge est aussi un critère : permettre à des personnes de divers horizons de se rencontrer mais aussi plusieurs générations n'ayant pas le même vécu et des conseils à apporter.

Le groupe favorise l'intégration de chacun, développe les échanges, permet aux usagers de trouver une place et de se rendre compte de leurs capacités, mais aussi de les valoriser afin de lutter contre leurs difficultés. Il permet de mobiliser les potentialités de l'individu en créant du lien par l'intermédiaire de la mise en place d'une dynamique de groupe. Le fait que des personnes partagent leurs astuces et le côté chaleureux et avenant des autres permettent de développer plus facilement les échanges entre les membres des groupes. Nous pouvons plus facilement rebondir sur les expériences énoncées et favoriser les échanges.

Quant à la visite à domicile, elle instaure une relation différente avec la famille. En effet, le fait d'entrer au sein de leur propre environnement, dans leur quotidien, favorise la relation de confiance entre la famille et le médiateur.

Certains points sont alors plus faciles à aborder au domicile, la personne est moins « embarrassée » pour s'exprimer.
Parallèlement, le médiateur peut obtenir davantage d'éléments sur la situation et mettre en cohérence certaines difficultés avec un contexte réel. En conclusion, la visite à domicile est un échange réciproque, nous ne sommes donc plus dans une relation unilatérale souvent créée lors des entretiens individuels au sein d'une structure sociale.

En 2015, nous avons réalisé :

- ✓ **30 groupes d'échanges et 185 personnes ont été formées**. Au vu des besoins des ménages et de la demande partenariale, nous avons réalisé 3 fois plus d'actions et mobilisé 85 ménages en plus.
- ✓ **16 demi-journées d'ateliers, où nous avons formé 612 personnes dont 262 enfants** (207 provenant des écoles). Au vu de l'ampleur qu'ont pu prendre ces ateliers, nous avons réalisé quelques ateliers en plus et mobilisé 187 personnes supplémentaires.
- ✓ **151 visites à domicile, où nous avons sensibilisé 229 personnes** dont 24 enfants présents au domicile des ménages

Durant l'année 2015, nous avons eu à nos côtés 9 habitants relais, qui sont venus animer à plusieurs reprises des actions collectives en faveur d'autres habitants. La participation des habitants relais s'est réalisée sur la base du volontariat. Initialement, ils avaient participé à une action collective ou avaient bénéficié d'une visite à domicile. En fin d'intervention, nous leur proposions d'animer avec l'équipe pour qu'ils puissent mettre à profit leurs compétences et mettre en application leurs connaissances auprès d'autres habitants.

En fin d'année, nous avons rédigé deux nouveaux projets pour lesquels nous avons été sollicités, soulignant encore une fois l'évolution de ce pôle :

- SONERGIA : dans le cadre d'un programme ministériel, il consiste à mener des actions collectives de type ateliers auprès des habitants et d'orienter vers des visites à domicile en vue d'une réalisation de travaux pour favoriser les économies d'énergie et pour que le partenaire puisse obtenir des CEE.
- AG2R : pour aller à la rencontre du public sénior d'AG2R, à domicile afin de travailler sur la sensibilisation et la prévention en lien avec les économies d'énergie. Cet axe se fera en parallèle d'un diagnostic faisant état de l'habitat et enfin nous proposerons quand cela sera nécessaire un accompagnement social.

Vous trouverez si vous le souhaitez, à la demande, un bilan complet sur l'action « Valorisation des bonnes pratiques énergétiques »

.

Axe 3 : Prévention des risques liés à la quotidienneté

L'association Médiance 13 intervient également auprès des habitants pour prévenir des dangers de la vie quotidienne, et diminuer les prises de risque. Les préventions des risques sont menées en partenariat avec ENGIE sur l'action ISIGAZ et avec la SNCF sur l'action d'Humanisation des Haltes.

L'axe commun de ces interventions est de prévenir les comportements pouvant présenter un risque pour la sécurité des personnes. Pour ce faire, les médiateurs interviennent auprès des publics dans leur environnement immédiat ou à domicile.
Sur l'action ISIGAZ, nous apportons aux locataires des informations leur permettant de réduire les accidents domestiques liés à l'utilisation du gaz. En effet, les accidents domestiques sont souvent liés à une mauvaise utilisation ou aux installations de gaz dans les logements (mauvais raccordement de cuisson, installation inadaptée ou non conforme aux règles de sécurité). Ce constat a été établi par notre partenaire lors de diagnostics qualité gaz effectués dans les résidences des quartiers populaires.

Concernant **l'Humanisation des haltes**, il s'agit de mener une présence sociale pour prévenir des risques ferroviaires et assurer la sérénité des haltes en favorisant un comportement citoyen. En effet, les accidents de personnes en milieu ferroviaire, c'est-à-dire la collision entre un piéton et un train, demeurent très préoccupants puisque tous les jours au moins une personne est victime de ce type d'accident, sur ou aux abords des voies ferrées (données SNCF).
Dans ses axes de prévention l'association Médiance 13 intervient auprès des habitants des quartiers populaires. Ce travail de proximité facilite la création d'une relation de confiance afin d'instaurer un dialogue. Les médiateurs ont délivré ces messages de prévention sur les haltes et à domicile, dans les 10ème, 11ème, 13ème, 14ème et 15ème arrondissements de Marseille.

⇨ Une action de prévention des risques liés aux installations intérieures gaz : ISIGAZ…

Un début d'année difficile, nos premières rencontres avec les différents interlocuteurs du bailleur UNICIL n'avaient pas vraiment permis d'amorcer un partenariat à grande échelle d'intervention sur leur patrimoine.
Après plusieurs rencontres et négociations avec les divers représentants de cet organisme, qui compte 21274 logements dans les Bouches du Rhône, nous avons abouti à un conventionnement expérimental, tout d'abord en 2014, avec une seule résidence dans le quartier de La Castellane.
Puis début 2015, un avenant à cette convention, visant encore une autre résidence : La Martine.

Nous avons convaincu le bailleur de notre efficacité et des avantages qu'il pouvait tirer de l'action ISIGAZ à grande échelle d'intervention. Notre sentiment d'incertitude a pris fin en avril 2015 avec la concrétisation d'un partenariat à long terme par la signature d'une convention allant du 1er mai 2015 au 31 avril 2016.
La convention concernait 10 résidences appartenant au bailleur La Phocéenne d'Habitation en gestion de l'organisme UNICIL.

« Une équipe de **deux médiateurs** est constituée. Ils sont recrutés à temps plein sur l'action ISIGAZ. En septembre, nous renforçons l'équipe en recrutant un poste supplémentaire. Il y a donc trois médiateurs ISIGAZ entre septembre et décembre 2015 »

L'action ISIGAZ en chiffres…En 2015, nous avons rencontré **2201 familles**

Les médiateurs ont changé **290 tuyaux de raccordement de cuisson** quand cela été nécessaire et les installations ont été adaptées.

34 familles nous ont refusé l'entrée de leur logement, souvent par indisponibilité. Certaines familles qui émettaient des refus par appréhension nous rappelaient après s'être renseignées.

ISIGAZ, c'est aussi **la formation réalisée pour le compte d'autres associations.** Cette année, les médiateurs ont accompagné **16 personnes durant 2 journées en période dite « d'immersion ».** Ces dernières sont obligatoires pour tous les médiateurs rattachés à l'action ISIGAZ en France.

Il restait à janvier 2016 **1088 médiations à réaliser sur 1134 logements**. Pour tenir nos objectifs, il nous faudra atteindre les 96% d'entrée sur le potentiel restant.

Dans la continuité du déploiement de l'action nous réalisons un **repérage des installations électriques** dans les parties communes des immeubles d'habitation potentiellement dangereuses pour les personnes. Ce sont 7 résidences visées par cette action. Les gestionnaires des territoires représentant des bailleurs agissent et veillent au maintien de la qualité et de la sécurité des parties communes des immeubles. Nous n'avions donc pas rencontré des situations présentant un risque pour les habitants.

En parallèle, nous avons signé une troisième convention en novembre 2015. Elle concerne tous les bailleurs en gestion D'UNICIL. A la Phocéenne d'Habitations viennent s'ajouter DOMICIL et la SA Nouvelle D'HLM. Le nombre de logements s'élève à 4615

L'action est aura lieu entre le 1er mai 2016 et le 31 décembre 2017.

⇨ Humanisation des haltes de la ligne Aix-Marseille

12 médiateurs socio-éducatifs en contrat emploi d'avenir accompagnés de **3 référents de terrain** en CDI assurent une présence sociale active sur les trois haltes de la ligne du TER Aix-Marseille : Picon Busserine, St Joseph-Le Castellas et St Antoine.
Dans le cadre de leur mission, ils sensibilisent les usagers du TER et les habitants sur **la dangerosité des traversées de voies, informent sur la tarification et les horaires des trains, orientent le public sur le territoire et sont amenés à gérer des conflits**.
Cette action participe au renforcement du lien social sur le territoire. L'équipe de Médiance 13 a assuré **1352h de présence** sur les haltes pendant les heures de pointe

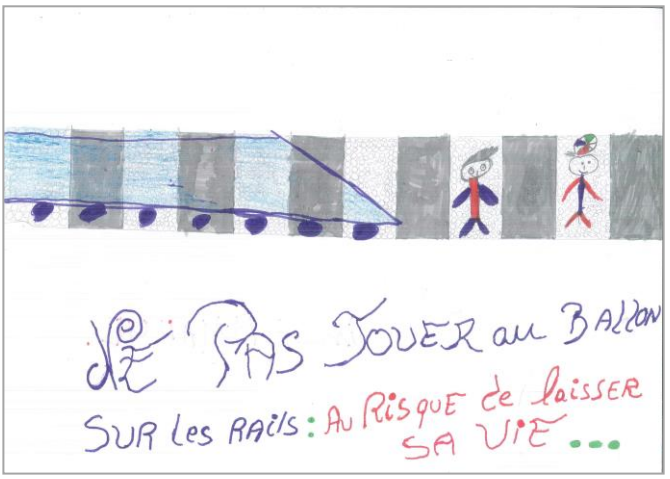
Les haltes en chiffres…

Nous avons établi des échanges avec **7717 personnes**.

Nos interventions ont permis de sensibiliser **775 personnes sur les risques ferroviaires** et d'éviter **344 traversées de voies**, de fournir **4066 informations SNCF** (horaires/tarifs/direction) et d'établir **2682 récits de vie et discussions** sur des thèmes variés.

L'équipe a également dû faire face à des situations plus tendues, les médiateurs ont relevé **67 conflits.** Parmi ces comportements incivils, ils ont dû gérer des dégradations et des caillassages (9 faits), 6 occupations inappropriées des lieux, des provocations/insultes/disputes (23 faits), des mécontentements de la part des usagers lors des perturbations du trafic (3 faits), 7 incidents impliquant un agent SNCF, 5 agressions physiques, 5 vols et 9 tentatives de vols.

▪ Les Actions sur le terrain avec nos partenaires



Une action de « **Prévention risques ferroviaires/magnets** » s'est déroulée en février 2015 avec les enfants âgés de 8-10 ans du centre aéré de Font Vert et le Pôle sociétal SNCF.
Le groupe d'enfants a participé à une IMS menée par un agent SNCF. Les enfants ont dessiné leur propre message de prévention.
Suite à ce concours de dessins, Médiance 13 a édité un magnet du dessin lauréat qui est distribué aux usagers et aux habitants lors d'actions de prévention sur le territoire et lors de nos visites à domicile.

- ✓ **Des visites à domicile** : plus de **848 personnes** ont répondu à notre questionnaire portant sur l'utilisation du TER et permettant de recueillir l'avis des usagers sur notre présence sociale sur les quais. En moyenne, 2h par semaine sont consacrées à ces visites.
- ✓ Des **petits déjeuners hebdomadaires** sur les trois haltes : de janvier à novembre, 99 petits déjeuners ont été organisés sur les haltes : tous les mercredis matin à Picon Busserine, les jeudis matin à St Joseph-Le-Castellas et les vendredis matin à St Antoine.

L'équipe a offert 1428 cafés, le retour est très positif de la part des usagers, ce rendez-vous hebdomadaire agréable et chaleureux permet de renforcer les liens avec les usagers.

- ✓ Un **chantier éducatif** avec **l'ADDAP 13** : embellissement des haltes de Picon Busserine, St Joseph-Le-Castellas et St Antoine
- ✓ Participation aux « échanges de paroles » mis en place par le responsable Prévention et gestion des incivilités de la SNCF.

- **La formation**

Depuis septembre 2014, **sept médiateurs socio-éducatifs** suivent la formation au diplôme d'Etat de **Moniteur Educateur** (DEME) à l'Institut Méditerranéen de Formation (IMF).
Ils sont actuellement en deuxième et dernière année de formation.
Depuis décembre 2013, **une médiatrice** est inscrite à la formation **d'éducateur spécialisé à l'IRTS** (Institut Régional de Travail Social), elle est actuellement en troisième et dernière année.

Cette année encore, nous observons une augmentation du nombre de personnes à qui les médiateurs ont pu rendre un service sur les haltes. L'utilité sociale des médiateurs se manifeste par la diffusion d'informations SNCF, les messages de prévention délivrés quotidiennement mais également par leur rôle d'écoute et d'orientation sociale.
La présence des médiateurs permet de créer un climat de convivialité qui renforce le lien social et favorise une baisse du sentiment d'insécurité.

Bien que les actions de prévention soient, par définition, difficilement mesurables, la nouvelle baisse du nombre d'actes d'incivilité et d'infractions est un indicateur qui révèle l'efficience de ce dispositif. Cette tendance à la baisse s'observe aussi sur l'ensemble de la ligne par la SNCF.

La présence quotidienne de l'équipe sur les haltes ferroviaires permet également de faire remonter régulièrement à la SNCF les dégradations et les pannes de matériel. Ces échanges réguliers avec la SNCF autour de la veille technique contribuent à améliorer la réactivité de la SNCF pour mener les réparations nécessaires et permettent d'améliorer la qualité de l'information que les médiateurs peuvent apporter aux usagers du TER.

Les différents parcours des médiateurs demandent une organisation et une charge de travail supplémentaire de la part des encadrants. Cela nous a permis de répondre aux projets individuels de formation de chaque médiateur

En conclusion de cet axe, l'année a été forte en négociation et en incertitude sur l'action ISIGAZ avec fort heureusement une finalité favorable. Concernant l'action d'humanisation des haltes, la convention prendra fin en décembre 2016. Bien que l'impact de notre travail soit reconnu par la SNCF, nous espérons que les nouvelles orientations de politique régionale soutiendront à nouveau les actions de médiation sociale mises en œuvre par Médiance 13.

Axe 4 : Mise en réseau des services publics institutionnels et associatifs

Depuis plusieurs années, nous faisons le constat que le public a de plus en plus de mal à identifier les interlocuteurs, selon les problématiques rencontrées.
Cette année n'échappe pas à la règle.
En effet, même si les services publics restent relativement présents sur les territoires, il n'en reste pas moins que le parcours « du combattant » dont nous parlions l'an passé est toujours d'actualité.
C'est pourquoi, afin de permettre une meilleure indentification, et toujours avec pour objectif de « faciliter la vie quotidienne des habitants et leur donner un égal accès aux services publics », nous organisons une mise en réseau en lien avec les différents partenaires de terrain.
Cette méthodologie participe à d'une part, certes à une facilitation pour le public mais donne également une meilleure lisibilité des services publics existant sur le territoire.

Nous intervenons sur cette thématique dans deux territoires à la demande de partenaires institutionnels :

- La **maison des services publics de la Ciotat**, avec la coordination et l'animation du lieu confié par la Ville de la Ciotat depuis 2012
- Le **point d'accueil et de proximité de la Savine**, premier point d'accueil ouvert par Médiance 13 en 1998.

Ces espaces sont conçus pour permettre une meilleure écoute, une aide et un accompagnement dans les démarches quotidiennes.

C'est là où institutionnels, associations et structures partenaires unissent leurs moyens, leurs expériences et leurs compétences pour offrir un service élargi et adapté aux besoins de la population du territoire.

Notre action correspond bien à un besoin ressenti de disposer d'un accueil de proximité et compétent, capable d'organiser et favoriser les contacts avec les services d'appuis spécialisés, des services publics, institutions ou associations à même de traiter les demandes des habitants.

A la MSP, quatre types d'actions ont été réalisées quotidiennement par les conseillères, sachant que l'évolution des procédures entraîne des adaptations régulières nécessaires.

- Les renseignements physiques et/ou téléphoniques
- Les prises de rendez-vous pour les permanences.
- L'aide à la constitution de dossier. Le médiateur guide, vérifie, conseille et peut transmettre le dossier à un partenaire.

- Lors de l'utilisation du matériel mis à disposition du public le médiateur accompagne pour en faciliter la manipulation.

A la MSP, en 2015,

10 réunions de coordination avec échanges partenariaux sur les diverses actualités de la Maison de Services Publics et du territoire ciotaden. Ce sont 150 personnes qui ont participé à ces riches temps d'échanges.
8 rencontres Informations/ formations interactives pour les partenaires (CAF.FR, CAFPRO, Banque de France Surendettement, Pôle emploi, CPAM …) : 97 participants pour l'année 2015

4073 personnes ont été accueillies au sein de la MSP dans le cadre des différentes permanences. Ces personnes ont pu bénéficier de conseils, accompagnements sociaux et/ou administratifs. Ainsi, les médiatrices ont accueilli **559 usagers** en rendez-vous individuel et traité **962 demandes**.

26006 demandes ont été traitées en premier accueil global y compris au téléphone (complétudes, test éligibilité RSA, suivi de dossiers, informations sur les droits, attestation de droits CAF, Pôle Emploi, CPAM …). Ce qui correspond environ à 6 demandes par personne.

Dont ***16533 demandes*** traitées en premier accueil et concernent la CAF
Dont ***9473 autres demandes***

Le point d'accueil de **La Savine** travaille également avec différents acteurs opérationnels autour de la mise en place de permanences sociales et/ou administratives.

Ces permanences permettent au public d'accéder plus facilement à certains services de différents domaines d'intervention (l'emploi, la santé, la justice…)
Ceci permet répondre au mieux aux demandes des usagers sur des thématiques diverses de la vie quotidienne (la santé, l'emploi, la justice…) tout en ayant une complémentarité avec les actions de Médiance 13.

En 2015, nous avons coordonné les permanences suivantes :
L'OMI (Formations et Métiers) et le Pôle Emploi – sur le thème de l'Emploi
L'ASMAJ – sur le thème de la justice
La CPAM – sur le thème de la santé
La MDS – rendez-vous de suivis de assistantes sociale du département

Nous avons malheureusement été contraints en 2015 de pallier à 2 suspensions de permanences :

- La CPAM a arrêté ses permanences administratives depuis Mars 2015 pour des raisons de réorganisation au sein de leurs services.

- L'OMI a également cessé ses permanences depuis Septembre 2015 pour des raisons de financements.

En 2015, nous avons accueilli dans le cadre de nos permanences **612 personnes**

Les partenaires ont assuré 208 permanences

Afin de pallier au mieux à ce manque et de maintenir un maximum de services pour les habitants (essentiellement sur le thème de l'emploi), un travail de concertation a été mis en place avec le délégué du préfet, le Pôle Emploi, la Mission Locale et le dispositif Mauve.
Dès Janvier 2016, une convention de partenariat prévoit la mise en place de permanences hebdomadaires au sein de notre local.

Dans le cadre du partenariat et de cette volonté commune qui anime les différentes institutions, associations d'accompagner au mieux les personnes du territoire dans les méandres du quotidien.
Nous avons proposé et mis en place et animé des temps de rencontre et de formation interactif, dispositifs transversaux de formation et d'information au travers d'interventions thématiques spécifiques animés par des professionnels.
La richesse des échanges lors des différentes rencontres, réunions montrent que le partenariat suscite un vif regain d'intérêt par la réponse plus globale et mutualisée qu'il permet de développer et qui laisse entrevoir des possibles. Elles favorisent le décloisonnement du fonctionnement des institutions, structures impliquées.

Perspectives….

En 2013, en 2014, nos perspectives étaient de pérenniser nos actions et maintenir l'ouverture totale de nos sites. Cet objectif a été atteint également en 2015. Même si les subventions publiques sont de plus en plus difficiles à obtenir, que la Politique de la Ville est toujours en reconstruction et que cela signifie pour nous une difficulté supplémentaire.

Cependant, nous avons su développer en 2015 de nouveaux partenariats qui doivent se concrétiser en 2016 et nous permettre de continuer de travailler sur le développement de Médiance 13.
La consolidation semble en bonne marche de progrès, il nous faudra cependant rester vigilant sur les trois années à venir.

En 2014, nous avions commencé un travail sur la structuration de notre association, il est toujours en cours et il doit permettre le développement de l'association.

Pour cela, nous avons recruté une sociologue avec pour mission de travailler sur le projet de l'association, afin de mettre en avant notre projet pour les 3 années à venir. A partir de ce projet, nous allons repenser l'opérationnalité et définir une stratégie.

Nous devrons en parallèle, évaluer les forces de nos collaborateurs et les monter en compétences.

En ce qui concerne la partie financière, nous allons continuer de travailler sur une analyse de nos comptes et ainsi définir quelles sont nos actions à flux tendu… Nous avons fait le choix fin 2015 de recruter un aide-comptable afin de donner à notre comptable unique le temps nécessaire pour travailler sur cet axe.

Et enfin, il va nous falloir continuer notre réflexion concernant notre politique salariale (convention collective), et la structuration dans son statut juridique.

FRANCEMÉDIATION
Réseau d'Acteurs de la Médiation Sociale

Nos partenaires

ADIS LES AMANDIERS

L'AGORA Centre Social

Association de Gestion et d'Animation de la Maison des Familles et des Associations
Centre Social Flamants Iris

Destination Familles

EDF Collectivités

ENGIE

ERDF L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

Société Eau de Marseille Métropole

GRDF Gaz Réseau Distribution France

SNCF

Département Bouches-du-Rhône

Allocations Familiales Caf de Paris

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

La Ciotat

AIX EN PROVENCE La Ville

Ville de Marseille

Contrat Urbain Cohesion Sociale Marseille

Communauté du Pays d'Aix

Liberté • Égalité • Fraternité République Française
l'acsé l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances

AG2R La Mondiale

FACE Fondation Agir Contre l'Exclusion

Groupe Logirem

La Maison des Familles et des Associations

ALID

nexity

Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés

addap 13 éduquer dans la rue