VOISIN MALIN

UNE ENTREPRISE SOCIALE DANS LES QUARTIERS POPULAIRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

RapportVM2015.indd 1 22/09/15 20:56

Photos de couverture, de haut en bas :
équipe des Voisins d'Aulnay-sous-Bois ; quartier de Lille Sud ; porte-à-porte à Courcouronnes.

RapportVM2015.indd 2 22/09/15 20:56

SOMMAIRE

LE MOT DE LA DIRECTRICE ANNE CHARPY *04*

LE PROBLÈME SOCIAL AUQUEL VOISINMALIN FAIT FACE *06*
Un peu d'histoire *06*
Et aujourd'hui ? *06*
Le problème auquel VoisinMalin veut s'attaquer *07*

LA RÉPONSE QUE NOUS PROPOSONS *08*

NOTRE ACTIVITÉ SUR LES TERRITOIRES *09*
Caractéristiques des territoires ciblés *09*
Données socio-économiques relatives aux quartiers d'intervention de VoisinMalin *11*
En Essonne *12*
En Seine-Saint-Denis *13*
À Paris *13*
À Lille *13*
L'implication dans la vie de quartier *14*

LES BESOINS COUVERTS *16*
Habitat, cadre de vie *16*
Précarité et maîtrise des charges *18*
Santé, éducation, accès aux droits *19*
Accompagnement des usagers dans les lieux de services *21*

PARTENARIATS *22*
Missions *22*
Soutiens financiers *22*
Modalités de pilotage *23*
Mobilisation des Voisins *23*

RESSOURCES HUMAINES *25*

ÉLÉMENTS FINANCIERS *27*

LEXIQUE *28*

RapportVM2015.indd 3 22/09/15 20:56

LE MOT DE LA DIRECTRICE ANNE CHARPY

CHERS PARTENAIRES ET ACTEURS DE CHANGEMENT DANS NOS VILLES,

Au lendemain de cette année 2014, au cours de laquelle nous avons consolidé nos implantations au plus près des habitants des territoires sensibles d'Ile-de-France et initié notre déploiement dans le Nord, nos équipes ont été confrontées aux événements de janvier 2015.

À Grigny, comme dans les autres quartiers où vivent les Voisins, nous avons rencontré la peur, le repli sur soi et l'expérience d'une stigmatisation chez de nombreux habitants. Les Voisins sont allés de l'avant, porte après porte, pour maintenir un lien et convaincre l'ensemble des habitants de leur légitimité à prendre part à la société. Ils ont montré concrètement leur visage d'une république engagée et multiculturelle. Ils ont cherché à comprendre les réalités vécues dans leur quartier, expliqué sans relâche les droits et les devoirs de chacun au sein de la collectivité, et facilité l'accès de leurs voisins aux opportunités offertes par les changements autour d'eux. Ils ont été les artisans patients d'une compréhension réciproque entre des mondes qui se sont crispés, et ont retissé la légitimité citoyenne d'habitants souvent regardés de travers. Je les en remercie et leur dis mon admiration sincère.

Notre action s'est étendue en 2014 à Paris, Évry et Lille, portant à 8 le nombre de nos villes d'accueil. Elle a permis à **8 000 familles** de recevoir, de la part des 45 Voisins Malins actifs, une information précise sur des questions d'habitat et de voisinage, de charges, de santé ou de culture, et de pouvoir initier une action utile suite à leur passage. Pour la première fois, les Voisins ont abordé des sujets délicats comme la prévention du cancer du sein à Grigny, l'organisation de la copropriété et sa réhabilitation à Évry, ou apporté aux habitants de Ris et de Montreuil les bons tuyaux pour des activités culturelles ou familiales.

Nous avons prolongé nos partenariats opérationnels avec les bailleurs sociaux ainsi qu'avec de grandes entreprises nationales, et construit les bases de nouveaux partenariats qui se déploieront en 2015. Avec les bailleurs sociaux, acteurs incontournables des questions liées à l'habitat, nous construisons des missions pour associer les locataires aux changements dans et autour de leur logement. Nous travaillons également avec les entreprises de services, acteurs des quartiers qui jouent un rôle particulier dans le quotidien des citoyens.

Pour soutenir l'amorce de développement national de l'association, nous avons structuré notre tête de réseau. Des acteurs clés comme le réseau Ashoka, et la région Ile-de-France via son programme PM'UP, l'État à travers le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, la fondation Macif, nous ont permis d'initier ce premier déploiement. Nous avons ainsi pu donner de la lisibilité à notre vision

RapportVM2015.indd 4 22/09/15 20:56

et à notre ADN, initier une démarche d'évaluation de notre impact social et nous outiller pour gérer nos ressources humaines et financières en forte croissance.

Notre crédibilité a gagné en force, avec une reconnaissance de VoisinMalin par des programmes nationaux ou européens : finaliste au concours présidentiel La France s'Engage, lauréat de la bourse nationale d'expérimentation pour la participation des habitants, lauréat du prix « last mile » au concours de co-création d'Ashoka Europe, finaliste du concours « La diversité est un atout » du Conseil de l'Europe.

Franchissant une nouvelle étape, les Voisines et les Voisins ont pris le micro ! Devant un parterre d'élues au forum Femmes et pouvoir, face à des urbanistes et à des sociologues à l'École de la Rénovation Urbaine*, ou auprès d'acteurs de la santé à l'Institut Renaudot.

VoisinMalin a diffusé son expérience auprès d'étudiants, de collectivités locales, d'associations ou d'entreprises : dans le MOOC de l'ESSEC « l'entrepreneuriat qui change le monde », au colloque de l'ODAS (Observatoire De l'Action Sociale) [1] ou lors d'une formation au CNFPT [2] sur l'empowerment des habitants, comme aux forums mondiaux du Havre et de Convergences.

En 2015, les Voisins pourront construire en équipe leurs messages sur des besoins essentiels non encore abordés comme l'alimentation, mais également approfondir leur contribution à la vie de leur quartier – pour certains au sein des nouveaux conseils citoyens, ou d'initiatives nouvelles sur nos quartiers les plus anciens.

L'équipe se mobilisera sur les besoins induits par les **changements importants** liés au lancement de diverses actions nationales : la **loi du 21 février 2014** de programmation pour la ville et la cohésion urbaine,qui met en avant l'ambition de faire participer les habitants ; le **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain** qui cible 200 quartiers prioritaires* ; la démarche gouvernementale sur l'innovation territoriale ; la démarche de modernisation de l'action publique, dans le cadre de laquelle VoisinMalin pourra faciliter l'accès aux droits des habitants les moins connectés.

Aux côtés d'entreprises sociales actives au sein du MOUVES, nous poursuivrons avec les habitants des quartiers la mise en œuvre de notre projet social soutenable économiquement, sur nos territoires encore élargis en Ile-de-France, au Nord et au Sud.

Au nom des Voisins Malins, je vous invite à venir échanger avec eux lors de notre première rencontre nationale le 23 juin 2015 à Montreuil ! Ils vous feront part de leurs expériences riches, de leur lecture des situations de vie dans les quartiers ainsi que de leurs idées pour les améliorer. Vous pourrez également inventer avec eux des actions pour apporter un meilleur service à leurs voisins et mobiliser leurs dynamismes et leurs intelligences !

[1] Observatoire de l'Action Sociale, sur 30 ans de décentralisation.
[2] Centre National de la Fonction publique Territoriale.
* Voir lexique p.28.

RapportVM2015.indd 5 22/09/15 20:56

LE PROBLÈME SOCIAL AUQUEL VOISINMALIN FAIT FACE

UN PEU D'HISTOIRE

En France, 5 millions de personnes vivent dans les quartiers prioritaires* de la politique de la ville* (identifiés par le ministère de la ville). Autrefois situés en périphérie des grandes villes ou pôles d'activité économique, les quartiers populaires ont été organisés dès la fin du XIXème siècle pour loger les ouvriers et petits travailleurs. À l'issue de la deuxième guerre mondiale, le redémarrage de l'économie et les besoins de reconstruction créent un fort besoin en main-d'œuvre. Il encourage la migration de ruraux vers les zones urbaines, ainsi que l'immigration de travailleurs étrangers. À cela s'ajoute le phénomène de baby-boom puis le rapatriement de Français lié à la décolonisation. Cette croissance forte de la population urbaine fait exploser les besoins en logements neufs, tandis que les anciens doivent être adaptés aux nouvelles exigences de confort.

Entre 1953 et 1975, 8 millions de logements neufs sont construits, dont 80 % grâce à des aides publiques. Sur la même période le nombre de logements sociaux a été multiplié par 6 pour atteindre 3 millions d'unités. C'est la naissance des grands ensembles. La crise économique à partir des années 80 et les politiques d'accession à la propriété ont favorisé la concentration de situations de pauvreté dans ces quartiers.

Impressionnants de gigantisme, ces grands projets d'habitat collectif ont rapidement fait l'objet de critiques, pointés du doigt comme des cités dortoirs. Pourtant ces nouveaux espaces urbains permettent d'éloigner leurs habitants des centres villes hypertrophiés et apportent le confort moderne à toute une population. Les architectes ne se contentent pas de dessiner des logements, mais y ajoutent lieux de loisirs, espaces verts, équipements commerciaux, scolaires et culturels…

ET AUJOURD'HUI ?

Nos quartiers populaires sont riches. Riches de la diversité des cultures et des origines de leurs habitants, riches des volontés d'engagement que démontrent au quotidien les associations locales, riches de symboles de par l'histoire urbaine et des progrès sociaux dont ils sont les fruits, riches d'une variété incroyable de parcours de vie.

Pourtant ils réunissent de nombreuses difficultés et situations caractéristiques de la pauvreté : forte ségrégation sociale, familles nombreuses vivant dans de petits espaces, difficulté d'accès par les transports, éloignement des principaux pôles économiques, sociaux et culturels, sentiment d'injustice et de relégation.

* Voir lexique p.28.

RapportVM2015.indd 6 22/09/15 20:56

LE PROBLÈME AUQUEL VOISINMALIN VEUT S'ATTAQUER

Nombre d'habitants des quartiers populaires méconnaissent ou n'osent pas utiliser les services et droits qui leur sont accessibles. Ils ignorent les opportunités qui existent pour améliorer leur quotidien ; ils ont le sentiment de ne pas comprendre et de ne pas être partie prenante des projets de changement conduits dans le quartier. Ce sentiment de déconnexion et la perte de confiance qui l'accompagne conduisent certains au repli sur soi et parfois au rejet indifférencié de tout ce qui s'apparente aux institutions.

VoisinMalin se veut une réponse originale qui donne aux habitants des clés pour se saisir de ces opportunités, et de là l'envie d'agir dans leur vie et dans leur environnement proche. C'est une entrée pour relancer une dynamique positive dans les quartiers, en s'appuyant sur les habitants.

Copropriété du petit bourg à Évry.

Quartier de Mitry-Ambourget à Aulnay-sous-Bois.

RapportVM2015.indd 7 22/09/15 20:57

LA RÉPONSE QUE NOUS PROPOSONS

Pour rapprocher habitants et institutions et permettre à chacun d'améliorer son quotidien en profitant des opportunités du quartier ou en résolvant des problèmes concrets, VoisinMalin s'appuie sur un réseau d'habitants-leaders : les Voisins. Salariés et formés ils vont au contact de l'ensemble des habitants de leur quartier, essentiellement en porte-à-porte, pour les écouter et leur donner les clés des changements à l'œuvre dans leur environnement. Leurs interventions portent sur des sujets variés, et s'inscrivent dans le cadre de missions réalisées en partenariat avec des entreprises et des institutions visant l'intérêt général. **Les sujets sont variés et touchent à l'habitat, aux charges, aux transports, à la santé…** Les Voisins écoutent les besoins des habitants, les informent sur les projets et services du quartier et les conseillent dans leurs pratiques de citoyens et de consommateurs. In fine, rencontrant l'ensemble des habitants du quartier, ils génèrent des initiatives informelles de lien et d'entraide.

La mission de VoisinMalin se décline en 4 objectifs qui font l'objet d'une évaluation continue pour toujours améliorer nos actions et leur impact :

valoriser les compétences des habitants des quartiers et développer leur « capacité d'agir » ;
faciliter la vie quotidienne des habitants et s'assurer qu'ils peuvent accéder aux services utiles ;
permettre aux entreprises et institutions d'améliorer le service rendu aux habitants et leur relation avec les usagers ;
changer le regard et le rapport entre les institutions et les habitants des quartiers.

Les équipes de VoisinMalin ont la conviction qu'il est possible d'insuffler une dynamique nouvelle dans les quartiers populaires en valorisant les compétences de leurs habitants.

Porte-à-porte à Courcouronnes.

RapportVM2015.indd 8 22/09/15 20:57

NOTRE ACTIVITÉ SUR LES TERRITOIRES

CARACTÉRISTIQUES DES TERRITOIRES CIBLÉS

VoisinMalin agit en France dans les quartiers prioritaires*, identifiés par le ministère de la ville dans le cadre de la politique de la ville*. Ces quartiers, où l'on trouve la majeure partie des grands ensembles d'habitat social, comptent aujourd'hui près de 5 millions d'habitants. Ils concentrent les situations d'exclusion et de non-droit :

taux de chômage élevé ;
échec scolaire important ;
difficultés de maîtrise de la langue française, en particulier pour les personnes de nationalité étrangère ;
sentiment de « relégation » des habitants ;
faible taux de participation aux élections ;
insécurité (dans certains de ces quartiers ont sévi des violences urbaines, parfois fortement médiatisées).

Par son action, VoisinMalin accompagne les changements dans ces quartiers. En 2014, les Voisins Malins ont rencontré 8 000 familles sur des thématiques variées, dont 4 500 en porte-à-porte.

PAROLES DE VOISINS MALINS :

« NOUS REDONNONS AUX HABITANTS DE L'INTÉRÊT POUR LEUR QUARTIER. »

« C'EST MERVEILLEUX POUR UNE PERSONNE DE SE RENDRE COMPTE QU'ON L'ÉCOUTE. »

« Notre passage de vive voix est plus efficace qu'une affiche ou un courrier. »

Lors de son implantation sur un territoire, VoisinMalin est attentif à plusieurs éléments :

Le territoire doit être de taille suffisante pour garantir une action dans la durée (une équipe de Voisins rayonne sur un territoire de 10 à 20 000 habitants).
VoisinMalin choisit d'intervenir sur des quartiers en situation prioritaire du fait de leurs indicateurs de pauvreté ou de qualité de vie. Dans ces quartiers, l'amélioration du cadre de vie, des liens entre les personnes, du sentiment d'entraide prennent tout leur sens.
Une action dynamique des pouvoirs publics doit être en marche, par exemple dans le cadre de politiques de rénovation urbaine*. En effet, pour que les habitants se mobilisent et changent leurs habitudes, il est important qu'ils puissent constater une évolution concrète de leur environnement de vie.

* Voir lexique p.28.

RapportVM2015.indd 9 22/09/15 20:57

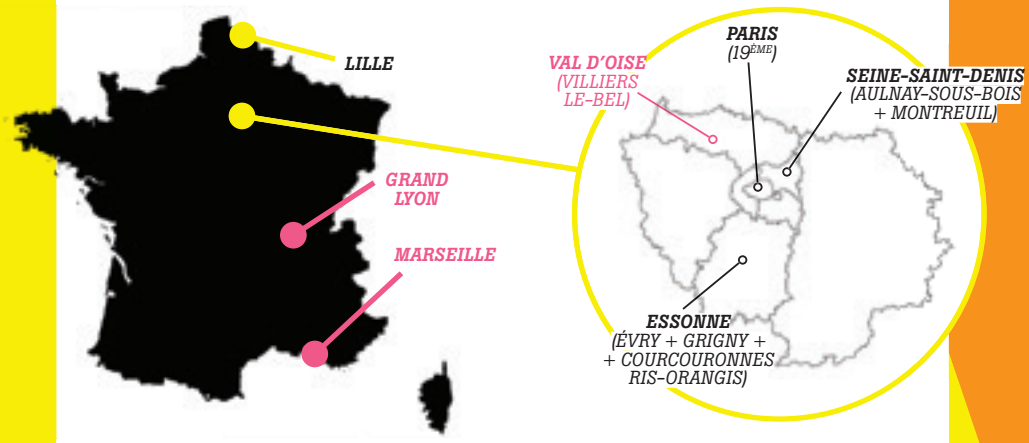
Lieux d'intervention
En 2014, VoisinMalin est intervenu sur les territoires suivants :

 # En Essonne :
- à Courcouronnes sur le quartier du Canal ;
- à Grigny sur les quartiers de la Grande Borne et Grigny2 ;
- à Ris-Orangis sur le quartier du Plateau ;
- à Évry dans le quartier du Petit Bourg.

 # En Seine-Saint-Denis :
- à Aulnay-sous-bois sur les quartiers de Mitry-Ambourget et Europe ;
- à Montreuil sur le quartier Bel Air -Grands Pêchers.

 # À Paris :
- dans le 19ème arrondissement.

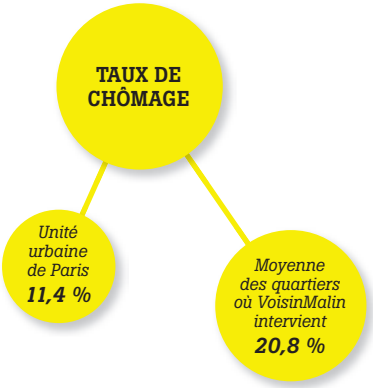
VoisinMalin a également ouvert un premier site en région, dans le quartier de Lille Sud. Enfin, nous avons initié les démarches pour notre implantation sur la métropole Lyonnaise, à Marseille, ainsi que sur de nouveaux quartiers en Ile-de-France.

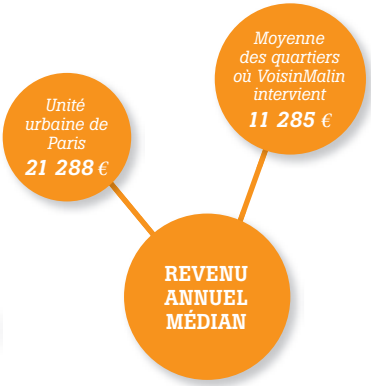


RapportVM2015.indd 10 22/09/15 20:57

DONNÉES SOCIO-ÉCONOMIQUES RELATIVES AUX QUARTIERS D'INTERVENTION DE VOISINMALIN

	NOMBRE D'HABITANTS	REVENU ANNUEL MÉDIAN	MÉNAGES LOCATAIRES EN HLM	FAMILLES MONO-PARENTALES	TAUX DE CHÔMAGE
UNITÉ URBAINE DE PARIS	-	21 288 €	23,3 %	17,6 %	11,4 %
COURCOURONNES *Le Canal*	8 869	11 200 €	60,4 %	28,5 %	18 %
ÉVRY *Village dont Petit Bourg* *dont QPV Petit Bourg*	3 048 1 570	12 100 €	9,8 % 0 %	16,6 %	16,2 %
RIS-ORANGIS *Le Plateau*	10 286	12 700 €	47,4 %	22,1 %	14,4 %
GRIGNY *La Grande Borne* *Grigny2*	9 882 13 294	10 300 € 8 700 €	86 % 8,9 %	32,3 % 19,3 %	24,7 % 20 %
AULNAY-SOUS-BOIS *Mitry - Ambourget* *Europe - Rose des vents*	17 490 18 767	11 570 € 10 808 €	51,6 % 75,2 %	26,6 % 28,6 %	20,9 % 25,4 %
MONTREUIL *Bel Air - Grands pêchers*	7 460	9 900 €	56,8 %	25,9 %	18,8 %
PARIS 19ème *Quartiers prioritaires*	50 240	17 076 €	32,7 %	21,9 %	21,3 %
LILLE *Quartiers prioritaires*	10 425	8 500 €	33,9 %	24,9 %	28 %





RapportVM2015.indd 11 22/09/15 20:57

13 missions ou thèmes abordés

2 600 familles rencontrées en porte-à-porte

25 Voisins Malins

EN ESSONNE

EN ESSONNE

Centre-Essonne

VoisinMalin est actif dans le centre-Essonne depuis sa création en 2011. Déjà présent à Courcouronnes dans le quartier du Canal, ainsi qu'au quartier du Plateau à Ris-Orangis, VoisinMalin agit depuis 2014 à Évry dans le quartier du parc du Petit Bourg.

Évry Petit Bourg est historiquement un quartier où vivent des ménages modestes. Aujourd'hui, il réunit 500 logements gérés en copropriété. Beaucoup de propriétaires de la résidence connaissent des situations financières difficiles, et la copropriété s'en retrouve très endettée. Elle fait actuellement l'objet d'une opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH), dispositif particulier qui nécessite un temps d'appropriation et de compréhension de la part des habitants. VoisinMalin intervient entre autres sur l'explication de l'OPAH et du fonctionnement de la propriété, auprès des habitants (propriétaires occupants ou locataires).

En 2014, les Voisins Malins sont allés à la rencontre de 1 400 familles du Centre-Essonne, sur des thèmes aussi variés que l'accès aux droits, le tri sélectif, le fonctionnement d'une copropriété, les consommations d'eau, ou encore afin de faire connaître l'offre culturelle de la ville.

Grigny

Grigny est un territoire emblématique de la politique de la ville*. On y trouve la deuxième plus grande copropriété d'Europe (Grigny 2), qui fait l'objet du dispositif exceptionnel ORCOD (Opération de Requalification des COpropriétés Dégradées), ainsi que le grand ensemble d'habitat social de La Grande Borne. Beaucoup de ses habitants sont en situation de fragilité économique et sociale. Ces deux opérations de rénovation urbaine* se poursuivent dans le NPNRU*. VoisinMalin est présent à Grigny depuis 2013 et y explore sa plus-value sur des thématiques fortes pour les habitants (santé, transport…).

À Grigny, VoisinMalin a pu développer des missions innovantes sur des thèmes comme l'éradication des punaises de lit ou la promotion du dépistage organisé du cancer du sein. 1 200 familles ont ainsi été rencontrées en porte-à-porte. Nous avons également accompagné 3 500 usagers du bureau de Poste dans l'utilisation des services bancaires et postaux.

HÉLÈNE, VOISINE À ÉVRY

« J'ai connu VoisinMalin par la directrice de l'association Mieux vivre au parc du petit bourg (à Évry). En plus de mes missions de Voisine, je suis modéliste dans le prêt-à-porter. Avant même d'être Voisine Maline j'étais impliquée auprès des habitants de ma résidence. Beaucoup de personnes turques ne maîtrisent pas le Français, et je les aidais dans leurs démarches.

Être en relation avec les autres personnes du quartier, aider, être utile : voilà ce qui me plaît dans mon rôle de Voisine. *Avant tout nous sommes à l'écoute. Par exemple nous rencontrons des personnes isolées, qui restent chez elles toute la journée.*

Mes filles sont fières car il m'arrive de rencontrer les familles de leurs copines lors d'un porte-à-porte. Et ma famille était ravie de lire mon témoignage dans l'article du journal La Croix »

* Voir lexique p.28.

RapportVM2015.indd 12 22/09/15 20:57

EN SEINE-SAINT-DENIS

1 700 *familles rencontrées en porte-à-porte*

12 *Voisins Malins*

EN SEINE-SAINT-DENIS

6 *missions ou thèmes abordés*

Aulnay-sous-bois
À Aulnay-sous-Bois VoisinMalin œuvre sur les quartiers de Mitry-Ambourget et Europe. On y trouve à la fois des logements sociaux et des copropriétés en difficulté (classées en plan de sauvegarde, sous administration judiciaire pour la plus importante d'entre elles). La ville a engagé avec ses partenaires des actions de rénovation du quartier, que VoisinMalin accompagne afin que les habitants puissent se saisir des nouvelles opportunités générées par ces rénovations.

En 2014, les Voisins Malins sont allés à la rencontre de 730 familles, sur deux sujets majeurs de la vie quotidienne : les consommations d'eau et le tri sélectif des déchets.

Montreuil
Installée fin 2013, l'équipe de VoisinMalin à Montreuil a pris son essor cette année, dans ce quartier en phase finale de rénovation urbaine*. 4 missions ont permis d'aborder des thèmes variés avec 1 000 familles du quartier Bel Air – Grands Pêchers. Les habitants ont ainsi reçu des informations sur les nuisibles et leur impact sur la santé, les activités et nouveaux équipements du quartier. Ils ont aussi été accompagnés dans les procédures de ré-adressage suite au changement de nom d'une rue en bas de chez eux, et ont pu donner leur avis sur l'aménagement d'un nouveau square.

200 *familles rencontrées en porte-à-porte*

À PARIS

2 *missions ou thèmes abordés*

5 *Voisins Malins*

À PARIS

19ème arrondissement
L'un des événements majeurs de cette année 2014 fut le démarrage du premier site VoisinMalin à Paris, dans le 19ème arrondissement. Trois quartiers y ont été identifiés comme prioritaires par le ministère de la ville, et s'inscrivent dans le Grand Projet de Renouvellement Urbain de Paris dont l'objectif est d'améliorer le cadre et les conditions de vie dans les quartiers parisiens prioritaires.

VoisinMalin est ainsi présent sur les quartiers Flandre et Paris Nord-Est, qui réunissent 58 000 habitants, et a pu agir sur trois résidences en 2014. Les Voisins ont réalisé un diagnostic participatif auprès de locataires. Ils ont également accueilli les nouveaux habitants d'une résidence neuve, en les conseillant sur la bonne utilisation et l'entretien des équipements de leurs logements.

À LILLE

2014 a vu la première implantation de VoisinMalin en dehors de la région parisienne. Territoire innovant de la politique de la ville*, la métropole européenne de Lille a signé un contrat de ville cadre d'agglomération. C'est donc au niveau de l'agglomération que seront pilotés les objectifs du contrat de ville : la réduction des écarts de développement entre les quartiers défavorisés et leurs unités urbaines, et l'amélioration des conditions de vie de leurs habitants en luttant notamment contre toute forme de discrimination.

RapportVM2015.indd 13 22/09/15 20:57

Une analyse attentive des conditions d'opportunité et de faisabilité ainsi que la volonté forte de l'équipe municipale nous ont conduits à choisir le quartier de Lille Sud pour le démarrage de nos activités sur la métropole. Il s'agit d'un quartier jeune : près de la moitié de ses 19 000 habitants ont moins de 25 ans. Les habitants demeurent principalement en HLM et le taux de chômage y est particulièrement élevé.

Un manager de projet a été recruté pour encadrer la future équipe de Voisins Malins et conduire les activités de VoisinMalin dans le quartier.

L'IMPLICATION DANS LA VIE DE QUARTIER

Pour mener à bien nos actions de terrain, il est indispensable de comprendre chacun des territoires où nous sommes présents et les dynamiques qui les animent. C'est pourquoi nous travaillons en partenariat avec les ressources locales. Concrètement cela signifie collaborer avec les acteurs locaux, participer aux événements et groupes de travail (Gestion urbaine de proximité* à Courcouronnes, Atelier santé ville à Grigny, Collectif de partenaires du quartier à Aulnay-sous-Bois…). VoisinMalin est aussi représenté aux conseils d'administration d'associations et organismes proches et contribue à leurs actions en lien avec la vie quotidienne des habitants. Sur la demande de collectivités partenaires, nous avons par exemple contribué à l'élaboration de plusieurs contrats de villes, ainsi qu'à des réflexions transverses, par exemple sur la thématique santé à Grigny.

JESSICA, VOISINE À COURCOURONNES

« J'ai rejoint l'équipe de Courcouronnes sur les conseils d'une amie qui m'a parlé de l'association. À l'époque, j'avais arrêté mon activité professionnelle. VoisinMalin m'a donc permis de garder contact avec l'extérieur et d'acquérir une expérience.

Ma mission me plaît car elle est riche : nous apportons des informations aux habitants, mais avant cela nous découvrons nous-mêmes le sujet et apprenons beaucoup. J'aime aller voir les gens.

Comme je fais partie de la première équipe, ***on me sollicite parfois pour présenter VoisinMalin lors d'événements. C'est pour moi une vraie fierté.***
Quant à mes proches, ils apprécient la valeur de ce que j'apporte aux habitants. Ma fille me dit que VoisinMalin, c'est comme une famille. »

Comprendre ce qui se met en place dans les quartiers où nous intervenons est fondamental pour nous permettre d'ajuster notre action.

En 2014, VoisinMalin s'est implanté sur trois nouveaux quartiers à Paris, Évry et Lille. Durant la phase de démarrage d'un nouveau site, le manager de projet rencontre les acteurs locaux car l'inscription du projet dans la dynamique locale est un principe de fonctionnement fort de VoisinMalin. Il tisse des liens avec les centres sociaux, associations (Accorderie, régie de quartier…), écoles, enseignants, bibliothécaires, gardiens d'immeuble, commerçants, conseils syndicaux… Cette implication dans la vie de quartier perdure et se renforce, nos équipes étant régulièrement invitées à participer comme observateurs ou

RapportVM2015.indd 14 22/09/15 20:57

experts. À Paris 19ème par exemple, l'équipe était représentée à l'assemblée générale de la régie de quartier et au conseil local de la vie locative. Certains Voisins participent aussi aux nouveaux conseils citoyens.

Souvent les Voisins profitent du porte-à-porte pour transmettre des informations sur les événements des partenaires associatifs (brocante, fête de quartier…). Certains Voisins constituent d'ailleurs de véritables relais d'information puisqu'ils sont par ailleurs impliqués dans d'autres associations de leur ville ou avec les centres sociaux. Une Voisine donne par exemple des cours de maths dans une association, tandis qu'un autre a monté un collectif des amis de l'Afrique de l'Ouest.

Cette implication de VoisinMalin dans le quartier permet :

de développer une meilleure connaissance des sujets qui touchent les habitants, de façon à pouvoir leur apporter des réponses toujours plus complètes aux problèmes qu'ils rencontrent ;
d'informer les habitants de l'offre de services existant dans leur ville et de l'actualité des structures qui pourraient les intéresser ;
en participant aux instances locales, de faire remonter notre connaissance acquise de situations concrètes auxquels les habitants font face.

L'équipe des Voisins Malins de Grigny.

RapportVM2015.indd 15 22/09/15 20:57

LES BESOINS COUVERTS

HABITAT, CADRE DE VIE

Les attentes des habitants des quartiers populaires concernant leur cadre de vie sont celles de tout un chacun : un logement fonctionnel disposant du confort minimal, des espaces collectifs propres, des équipements publics entretenus régulièrement, un environnement calme et sûr, des moyens de transports efficaces. VoisinMalin intervient sur les thématiques de l'habitat et du cadre de vie, souvent sur sollicitation de bailleurs sociaux ou de collectivités dans le cadre de projets de rénovation urbaine* ou d'opérations de requalification de copropriétés.

PAROLES DE VOISINS MALINS :

« LES GENS SONT TRÈS À L'ÉCOUTE ALORS QU'ON LES DIT MÉFIANTS ET RENFERMÉS.

« POUR CERTAINS, NOTRE PASSAGE EST UN MOYEN DE VAINCRE LA SOLITUDE. »

L'aménagement des résidences, le développement d'espaces verts, l'amélioration de la propreté des espaces collectifs, ou encore les travaux de voirie sont autant de projets qui intéressent au premier chef les habitants des quartiers. VoisinMalin a démontré sa capacité à créer une dynamique positive autour de ces projets, en éveillant l'intérêt des habitants qu'ils rencontrent en porte-à-porte et en leur donnant envie d'y contribuer ou de saisir des opportunités.

Sur les différents territoires, les missions de VoisinMalin ont consisté à :

recueillir les besoins des habitants et les informer sur les réhabilitations à l'œuvre dans leur quartier et le suivi des travaux ;
accueillir les locataires d'une résidence neuve et les accompagner dans l'utilisation des nouveaux équipements installés dans les logements ;
faire comprendre le fonctionnement d'une copropriété et le programme d'amélioration de l'habitat ;
expliquer aux habitants les démarches à effectuer suite au changement de nom de leur rue ;
sensibiliser au respect du cadre de vie et des parties communes ;
faire s'exprimer les habitants sur le rôle du gardien d'immeuble ;
informer sur les punaises de lit et les modalités d'intervention du bailleur social ;
donner des conseils pour éviter la prolifération des nuisibles (rats, pigeons) ;
expliquer le tri sélectif.

VoisinMalin a également consulté les habitants de deux quartiers via des approches participatives. Dans l'un d'eux, cela a permis d'établir un diagnostic de la qualité de vie (relations de voisinage, propreté et utilisation des parties communes, sécurité…) ; dans l'autre, de recenser l'avis des habitants sur l'aménagement d'un nouveau square.

Fonctionnement d'une copropriété

Dans le cadre de l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat* sur la copropriété du Parc de Petit Bourg, la ville d'Évry a fait appel à VoisinMalin pour accompagner les habitants. Dans un contexte de conflits entre copropriétaires, et de méfiance des habitants vis-à-vis de la ville, plusieurs volets d'action sont prévus sur trois ans :

RapportVM2015.indd 16 22/09/15 20:57

informer les propriétaires et les locataires sur le fonctionnement de la copropriété et sur l'OPAH ;
sensibiliser les habitants à la réduction des consommations d'eau ;
sensibiliser les habitants au tri sélectif.

En 2014, 350 familles de la résidence ont ainsi été rencontrées pour expliquer le fonctionnement de la copropriété ainsi que les travaux soumis au vote de l'assemblée générale. Pour cela, les Voisins Malins ont insisté sur leur neutralité et leur indépendance, de manière à gagner la confiance des habitants et à pouvoir délivrer leur message.

Accompagnement de projets de réhabilitation et résidentialisation

Diagnostic participatif

À l'occasion de travaux de réhabilitation sur une résidence du 19ème arrondissement de Paris, le bailleur social SIEMP a sollicité VoisinMalin pour engager une démarche de diagnostic participatif auprès de ses locataires. Les Voisins ont ainsi été à la rencontre de 200 familles pour recueillir leur ressenti relativement au cadre de vie (relations de voisinage, participation à la vie de la résidence, sécurité…).
Ce diagnostic partagé a permis à la SIEMP de définir des pistes d'actions prioritaires, parmi lesquelles un projet d'aménagement des espaces extérieurs. Il a également facilité le dialogue entre le bailleur et ses locataires, qui se sont ensuite mobilisés en nombre pour un goûter en pied d'immeuble animé par les Voisins Malins.

Mobilisation des locataires dans le cadre d'un projet de résidentialisation

Le bailleur social RIVP souhaitait réunir les locataires d'une de ses résidences du 19ème arrondissement afin de les informer des travaux de résidentialisation programmés, et des changements que cela impliquerait pour les habitants. Alors que la participation à ce type d'événements est traditionnellement très faible (moins de 5 % des ménages), les Voisins ont invité 150 familles locataires, et 100 personnes ont participé à la réunion.

Accueil des habitants dans leur nouveau logement et conseil sur l'utilisation des équipements

À Paris, lors de l'arrivée des premiers locataires d'une résidence du 19ème, l'équipe nouvellement formée de Voisins parisiens est allée à leur rencontre pour :
les accueillir dans leur nouvelle résidence et leur nouveau quartier ;
leur expliquer de façon simple et concrète comment utiliser et entretenir les équipements présents dans leur logement (système électrique, détecteurs de fumée, chauffage…) ;
enclencher une sensibilisation au respect et à la bonne utilisation des parties communes.

Les nouveaux locataires ont été agréablement surpris de cet accueil personnalisé. De plus cette mission a été l'occasion d'identifier des malfaçons dans les logements et de les signaler au bailleur. Les 50 familles qui avaient déjà emménagé ont ainsi pu prendre possession des lieux sereinement.

« L'INTERVENTION DES VOISINS MALINS A PERMIS UNE TRÈS GRANDE MOBILISATION DES HABITANTS POUR LA RÉUNION PUBLIQUE D'INFORMATION SUR LES TRAVAUX DE RÉSIDENTIALISATION. […] FAIRE INTERVENIR D'AUTRES INTERLOCUTEURS QUE CEUX DE LA RIVP A CONDUIT À UNE ÉCOUTE PLUS GRANDE DE LA PART DE NOS LOCATAIRES. »

FABIENNE BOUTIER, RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN CHEZ LE BAILLEUR SOCIAL RIVP

RapportVM2015.indd 17 22/09/15 20:57

Propreté et tri sélectif
Les messages qui nous sont dispensés sur le thème du tri sélectif sont nombreux et souvent confus. C'est pourquoi la Gestion Urbaine de Proximité de Courcouronnes et plusieurs bailleurs (Antin Résidences, Espace Habitat Construction, Emmaüs Habitat) ont missionné VoisinMalin pour clarifier le message et expliquer les enjeux aux habitants.

Après la première phase réalisée en 2013, les Voisins de Courcouronnes ont rencontré 340 ménages en 2014. Cela a permis d'évaluer l'impact de l'action précédente et d'apporter des réponses aux difficultés rencontrées par les locataires en vue d'améliorer le tri et de réexpliquer les points d'erreurs.

Traitement des punaises de lit
Les logements du quartier de la Grande Borne à Grigny étaient fortement infectés par des punaises de lit. Ces insectes occasionnent des morsures provoquant de fortes démangeaisons et ont un impact financier important sur ces familles qui tentent de désinfecter elles-mêmes leur logement. De plus, les produits qu'elles achètent ont parfois un impact de santé négatif. Les Voisins Malins ont été missionnés par le bailleur pour expliquer aux habitants du quartier les conditions de réussite des interventions de désinsectisation (préparation des appartements…).

Les résultats sont marquants :
800 familles rencontrées à Grigny sur ce sujet, ce qui a permis d'endiguer la prolifération des punaises à La Grande Borne ;
les locataires ont commencé à reprendre confiance dans leur bailleur qui a pris la problématique au sérieux et financé la désinsectisation des logements ;
le partenariat a pu évoluer grâce aux retours de terrain des Voisins et le service de traitement a été amélioré (réflexion sur la collecte des encombrants vecteurs de re-contamination, nouvelle méthode de traitement adoptée plus efficace…) .

PRÉCARITÉ ET MAÎTRISE DES CHARGES

L'accompagnement des habitants à la maîtrise des consommations d'eau, en particulier, est un thème sur lequel VoisinMalin a démontré son expertise. L'impact des consommations d'eau sur les charges locatives est d'autant plus important que l'eau chaude sanitaire est un poste majeur de la facture d'énergie. D'où l'intérêt de faire connaître la valeur (et le coût) de l'eau, et d'expliquer aux personnes comment mieux utiliser cette ressource.

« Les Voisins Malins réussissent là où nos équipes sont démunies pour faire passer ces messages. Au-delà de cela, VoisinMalin promeut le lien social et la confiance entre voisins. Ce qui me frappe et me pousse à croire à ce projet, c'est le professionnalisme de l'association : de la formation et l'encadrement des Voisins à la mesure de l'impact social. »

Benoît Ringot, directeur de projets chez Veolia

Maîtrise des consommations
Mission sur les consommations d'eau avec Veolia
À Aulnay-sous-bois, dans le cadre d'un partenariat avec Veolia Eau Île-de-France, les Voisins sont allés à la rencontre de 350 locataires du bailleur Emmaüs Habitat pour les sensibiliser à la maîtrise de leurs consommations d'eau. Les messages portaient sur la potabilité de l'eau, la lecture du compteur, la compréhension des charges, les éco-gestes.

42 % des familles rencontrées ne buvaient pas l'eau du

RapportVM2015.indd 18 22/09/15 20:57

robinet car elles doutaient de sa qualité. Les Voisins ont ainsi pu rassurer les habitants sur la potabilité de l'eau. Ils ont également expliqué comment suivre et maîtriser sa consommation, par exemple en signalant rapidement les fuites.

Mission sur la maîtrise des consommations d'eau à Courcouronnes

8 familles en surconsommation d'eau ont été ciblées pour l'accompagnement de Voisinmalin. Par des passages réguliers, elles ont été informées sur :

la potabilité de l'eau ;
l'entretien des installations, le repérage et la réparation des fuites ;
l'utilisation du compteur pour suivre la consommation et la facturation ;
les éco-gestes et les petits équipements.

Résultat : les familles accompagnées ont réduit leur consommation d'eau de 10 % à 30 % et ainsi économisé jusqu'à 300 € par an.

Grâce à l'accompagnement des Voisins Malins, les habitudes changent : les ménages réduisent leur consommation d'eau en bouteille, ferment les robinets, comprennent l'intérêt du sablier dans la douche et du double bouton dans les toilettes…

« LA DÉMARCHE DE VOISINMALIN S'EST AVÉRÉE TRÈS ADAPTÉE ET PERTINENTE POUR FAIRE PASSER DES MESSAGES DE SENSIBILISATION (SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, L'ACCÈS AUX DROITS ET SERVICES, LA SANTÉ…). LA FORCE DE VOISINMALIN PAR RAPPORT AUX ACTEURS ET DISPOSITIFS INSTITUTIONNELS : PRENDRE LE TEMPS D'ALLER VERS LES PERSONNES, MOBILISER PLUSIEURS LANGUES, UNE MEILLEUR RÉCEPTION DU MESSAGE DE PAIR À PAIR. »

PAULINE DUMONTIER, CHARGÉE DE MISSION À LA DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES ET URBAINES CHEZ EMMAÜS HABITAT

SANTÉ, ÉDUCATION, ACCÈS AUX DROITS

Les quartiers populaires présentent un décalage marqué sur de grandes thématiques comme l'éducation, la santé ou l'accès aux droits. Parmi les données qui guident le sens de l'action de VoisinMalin, citons :

le nombre de médecins et d'auxiliaires médicaux dans les quartiers prioritaires*, en décrochage par rapport à la moyenne en métropole [1] ce qui rend l'accès aux soins plus difficile pour les populations de ces quartiers ;
le taux de non-recours au RSA* par les personnes éligibles, estimé en 2011 à 50 % [2] ;
le taux de réussite au diplôme national du brevet, nettement plus faible dans les collèges qui accueillent des élèves résidant dans les quartiers en géographie prioritaire* que dans les autres [1].

Décidé à changer la situation, VoisinMalin réalise des missions pour faire connaître les dispositifs existants et faciliter leur accès par les habitants des quartiers prioritaires*.

Santé

Mission sur le dépistage organisé du cancer du sein

Les Voisins Malins ont abordé d'une nouvelle manière la thématique santé à l'occasion d'une mission de sensibilisation au dépistage organisé du cancer du sein. L'équipe de Grigny est allée au-devant d'habitants du quartier de Grigny2 pour faire connaître ce dispositif gratuit et proposer aux femmes éligibles qui le souhaitaient de les accompagner au cabinet de radiologie. Un travail de fond sur les représen-

« ON SENT QUE LES VOISINS SONT INVESTIS D'UNE MISSION. LE SUJET N'ÉTAIT PAS SIMPLE (PROMOTION DU DÉPISTAGE ORGANISÉ DU CANCER DU SEIN) ET VOUS ÊTES PARVENUS À LANCER UNE DYNAMIQUE. PARMI LES FEMMES QUE VOUS AVEZ RENCONTRÉES, MÊME CELLES QUI N'ÉTAIENT PAS « CŒUR DE CIBLE » ONT UNE NOUVELLE IMAGE DU CANCER. »

PATRICK ABADON, EN CHARGE D'ACTIONS DE PRÉVENTION À L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ D'ILE-DE-FRANCE

[1] Source Observatoire national des zones urbaines sensibles 2013.
[2] Selon le dernier rapport du Comité national d'évaluation du RSA datant de décembre 2011.
* Voir lexique p.28.

RapportVM2015.indd 19 22/09/15 20:57

tations individuelles a permis de trouver la meilleure approche pour lever les tabous psychologiques et culturels liés à ce sujet intime.

Fin décembre les Voisins avaient rencontré 260 familles du quartier. Cette mission s'est prolongée en 2015 avec pour objectif la sensibilisation de 600 familles.

Lien école/familles
En recréant du lien entre les familles et l'école, VoisinMalin participe au projet global de réussite éducative pour les enfants des quartiers les plus pauvres. Dans le cadre de nos missions nous insistons sur la légitimité des parents dans le parcours éducatif, que ce soit en lien direct avec des événements de la vie scolaire ou en dehors de l'école. VoisinMalin aide les familles à regagner confiance dans leur capacité à suivre la scolarité de leurs enfants et à se rapprocher des acteurs éducatifs.

Dans le cadre de la mission « Bus des Parents » à Courcouronnes et en lien avec le Programme de Réussite Éducative de la ville, les Voisins ont informé les parents venus inscrire leurs enfants au collège de l'offre d'activités proposée par le centre social. Ils sont aussi intervenus sur des missions plus ciblées, comme des actions de traductions pour les familles afin de faciliter le lien entre les parents et les écoles.

PAROLES DE VOISINS MALINS :

« BEAUCOUP D'HABITANTS DÉPASSENT DE PEU LES PLAFONDS : JE LEUR PARLE DE L'ACS+ [1] OU DES AIDES PONCTUELLES. »

« QU'ILS SOIENT CONCERNÉS OU PAS, LES HABITANTS SONT RAVIS DE CONNAÎTRE LES AIDES. »

« LA CMU [2] EST BIEN CONNUE DE TOUS, LES AUTRES AIDES LE SONT BEAUCOUP MOINS. »

Accès aux droits
Un certain nombre de personnes ne sollicitent pas les aides sociales alors même qu'elles y sont éligibles. Cela est parfois dû à une méconnaissance, mais parfois aussi à un sentiment de honte ou à une crainte d'avoir l'air de « réclamer ». Ce non-recours représente un coût évitable pour des ménages modestes, et une charge pour la collectivité qui doit faire face tardivement à des situations qui pourraient être traitées en amont à moindre coût.

Après être intervenus en 2013 sur le thème du RSA, VoisinMalin a été missionné cette année par l'atelier Santé Ville de Courcouronnes pour faire connaître le parcours d'assuré de l'assurance maladie, des dispositifs de prévention ainsi que des droits sociaux pour l'accès aux soins (couverture maladie universelle, aide à la complémentaire santé…).

À Courcouronnes, le partenariat avec l'Atelier Santé Ville est un succès. Il a débuté en 2012 avec la réalisation par VoisinMalin d'une enquête santé, et se poursuit depuis sur différents sujets de santé. C'est ainsi que s'est construite la mission Accès aux droits en 2014. D'autres sont à venir en 2015.

En 2014, 150 ménages ont été rencontrés dans le cadre d'une mission sur l'offre de soins et l'accès aux droits. Le porte-à-porte a été réalisé en deux temps :

un premier temps sur l'offre de soins et la prévention santé, afin de faire connaître les dispositifs de prévention gratuits existants et inciter les habitants éligibles à en bénéficier ;

[1] ACS : Aide à la Complémentaire Santé.
[2] Couverture Maladie Universelle.

RapportVM2015.indd 20 22/09/15 20:57

un deuxième temps sur l'accès aux droits, avec de l'information sur les conditions d'accès aux dispositifs d'aides (CMU, CMUC, ACS…) et l'orientation vers les interlocuteurs appropriés.

ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS DANS LES LIEUX DE SERVICES

Afin de favoriser l'autonomie des habitants dans l'utilisation de services du quotidien, VoisinMalin réalise des missions pour accompagner les personnes sur les lieux de services (transports publics, services postaux, services bancaires…). Dans ce cadre, VoisinMalin intervient depuis plusieurs années dans des bureaux de Poste de l'Essonne.

Entre mars et décembre 2014, les Voisins ont accompagné plus de 3 500 personnes en bureau de Poste. Ils ont permis aux usagers de gagner en autonomie dans la réalisation de leurs opérations bancaires et postales. On a pu mesurer une forte hausse de l'utilisation des automates bancaires, notamment pour des opérations simples que beaucoup de clients du bureau de Poste réalisaient jusque-là au guichet (consultation du solde bancaire ou d'un historique de compte, édition de RIB…). Une plus grande autonomie des usagers entraîne moins d'attente et donc moins de tensions. À ce titre, la présence des Voisins est jugée « pacificatrice ».

PAROLES DE VOISINS MALINS :

« Les gens font la queue juste pour consulter leur solde bancaire, au moment où les allocations sont versées. Lorsque je leur montre comment faire sur l'automate et qu'ils y arrivent seuls, ils sont contents d'avoir appris quelque chose. »

« IL EXISTE UNE CRAINTE QUANT AU DÉPÔT DE CHÈQUE DANS L'URNE. LES GENS S'INTERROGENT SUR LA TRAÇABILITÉ DU VERSEMENT. BEAUCOUP ONT BESOIN D'ÊTRE RASSURÉS. »

Porte-à-porte à Évry.

RapportVM2015.indd 21 22/09/15 20:57

PARTENARIATS

4 500 *personnes rencontrées en porte-à-porte*

3 500 *personnes rencontrées dans des lieux de services (écoles, bureaux de Poste…)*

MISSIONS

En 2014, VoisinMalin a confirmé et étendu les partenariats tissés avec les acteurs des territoires. Ainsi, nous avons accompagné 19 acteurs des quartiers populaires : collectivités territoriales ou acteurs publics, bailleurs sociaux et entreprises de services. Parmi nos 19 commanditaires de missions en 2014, 13 l'étaient déjà en 2013 et 6 sont de nouveaux partenaires.

Ils nous ont confié des missions en 2014 :

19 PARTENAIRES DONT…

- ***9*** *bailleurs sociaux*
- ***2*** *entreprises de service d'intérêt général*
- ***8*** *collectivités ou acteurs publics*

 # Bailleurs sociaux

- Antin résidences
- Emmaüs habitat
- Espace habitat construction
- Essonne habitat
- OPH Montreuillois
- Opievoy
- OSICA
- SIEMP
- RIVP

 # Entreprises

- La Poste
- Veolia VEDIF

 # Collectivités et acteurs publics

- Ville d'Aulnay-sous-bois
- Ville de Courcouronnes
- GIP-Stratégie d'Action Éducative de Courcouronnes
- Ville de Grigny
- Ville de Ris-Orangis
- Ville d'Évry
- Ville de Montreuil
- Agence régionale de santé / Association de dépistage des maladies cancéreuses 91

SOUTIENS FINANCIERS

En 2014, VoisinMalin a reçu le soutien de nouveaux partenaires ; d'autres nous ont renouvelé leur confiance. Ces soutiens nous permettent de financer le développement et l'essaimage de VoisinMalin, à savoir la structuration de notre modèle, la consolidation de notre équipe et de notre organisation nationale ainsi que l'investissement nécessaire à l'ouverture et à la montée en charge de nos nouveaux sites. Certains de nos partenaires prolongent ce soutien en mettant à notre disposition des compétences.

VoisinMalin bénéficie du soutien de fondations d'entreprises et fondations familiales, de réseaux d'accompagnement ainsi que de collectivités et d'acteurs publics.

Fondations et réseaux d'accompagnement

En 2014, VoisinMalin a reçu le soutien de la fondation Unitiative, la fondation de France, la fondation Macif, la fondation Immochan et du réseau France Active. Nous bénéficions de l'accompagnement du réseau Ashoka depuis qu'Anne Charpy a été élue fellow en 2013 et sommes également membre du réseau le Mouves.

Collectivités et acteurs publics

Depuis 2013, VoisinMalin bénéficie du soutien de la Région Ile-de-France, dans le cadre du programme PM'up, qui vise à soutenir le développement des PME, PMI et structures de l'Entrepreneuriat social et solidaire franciliennes à fort

RapportVM2015.indd 22 22/09/15 20:57

potentiel d'innovation. Cet accompagnement sur trois ans nous permet de mettre en œuvre une stratégie ambitieuse et responsable afin de franchir un cap dans notre développement.

En 2014, nous avons également reçu un accompagnement technique et financier du CGET, la communauté d'agglomération d'Évry-centre-Essonne, les conseils généraux de Seine-Saint-Denis et de l'Essonne, les villes de Lille et de Paris.

VoisinMalin a également été récompensée en 2014 par plusieurs prix qui confirment la reconnaissance de l'utilité de son action : finaliste au concours présidentiel La France s'Engage, lauréat de la bourse nationale d'expérimentation pour la participation des habitants, lauréat du prix « last mile » au concours de co-création d'Ashoka Europe, finaliste du concours « La diversité est un atout » du Conseil de l'Europe.

VOISINMALIN A REJOINT, PAR LE BIAIS D'ANNE CHARPY SA FONDATRICE, LE RÉSEAU **ASHOKA**. **ASHOKA** EST UN RÉSEAU MONDIAL D'ENTREPRENEURS SOCIAUX INNOVANTS QUI MET À DISPOSITION DE CHACUN D'ENTRE EUX UN ACCÈS À DES EXPERTISES MULTIPLES, UN COACHING PAR DES ENTREPRENEURS CHEVRONNÉS... ET TOUT SIMPLEMENT LA POSSIBILITÉ DE RENCONTRER ET D'ÉCHANGER AVEC LES MEMBRES DU RÉSEAU AFIN DE REDOUBLER D'INVENTIVITÉ ! VOISINMALIN A ÉTÉ CHOISI APRÈS 9 MOIS D'UN PROCESSUS DE SÉLECTION SELON LES 5 CRITÈRES MIS EN AVANT PAR ASHOKA : L'INNOVATION SOCIALE, LA FORTE CRÉATIVITÉ, LES QUALITÉS ENTREPRENEURIALES, L'IMPACT SOCIAL ET LA FIBRE ÉTHIQUE. POUR VOISINMALIN IL S'AGIT D'UNE VRAIE RECONNAISSANCE DU TRAVAIL EFFECTUÉ CES TROIS DERNIÈRES ANNÉES. LES VOISINS ONT ÉTÉ ASSOCIÉS À CETTE RÉUSSITE ET EN ONT RETIRÉ BEAUCOUP DE FIERTÉ.

MODALITÉS DE PILOTAGE

Au niveau local, les missions sont pilotées par les managers de VoisinMalin, en collaboration avec nos partenaires. Ils organisent notamment des « comités de pilotage » où sont représentés l'ensemble des partenaires de VoisinMalin sur le territoire.

Ces comités de pilotage sont l'occasion pour chaque partie prenante de faire part de son expérience en lien avec VoisinMalin. Ils réunissent autour d'une même table les institutions publiques, les bailleurs sociaux et entreprises partenaires du territoire, les financeurs et les Voisins. Ces réunions sont pour les Voisins l'occasion de témoigner du déroulement des missions directement auprès des partenaires.

Au niveau national, le conseil d'administration est composé de cinq membres représentant les différentes parties prenantes du projet. Il est présidé par Bachir Merghem (directeur général adjoint à la ville de Grigny). Il se réunit pour prendre les décisions stratégiques relatives au développement de l'activité, valider le plan budgétaire et l'intégration de nouvelles ressources.

MOBILISATION DES VOISINS

Les Voisines et les Voisins ont participé à plusieurs événements, se faisant ainsi porte-paroles des habitants des quartiers.

Au colloque « Femmes et Pouvoir », qui réunit tous les ans des femmes et des hommes ambitieux-ses pour les accompagner vers les plus hautes responsabilités, deux Voisines ont présenté le projet à des élues. Elles ont démontré la plus-value de la proximité des Voisins avec les habitants, expliqué comment elles diffusent des informations utiles et comment leur action en porte-à-

RapportVM2015.indd 23 22/09/15 20:57

L'ÉCOLE DE LA RÉNOVATION URBAINE FORME DES PROFESSIONNELS DE LA VILLE ET DES QUARTIERS À CONDUIRE ET METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN AU NIVEAU DE LEUR TERRITOIRE.

L'INSTITUT RENAUDOT EST UNE ASSOCIATION QUI A POUR BUT LA PROMOTION DE LA SANTÉ PAR LE DÉVELOPPEMENT ET LE RENFORCEMENT DES DÉMARCHES COMMUNAUTAIRES. POUR CELA, ELLE MÈNE DES ACTIONS DE PLAIDOYER, RÉFLEXION, RECHERCHE-ACTION, ET RÉALISE DES ÉTUDES ET DES PUBLICATIONS.

porte permet de relayer aux collectivités les réalités concrètes vécues par les habitants afin d'améliorer les réponses données.

À l'École de la Rénovation Urbaine, une Voisine a témoigné et souligné l'importance du logement pour se sentir bien vivre dans le quartier.

Enfin, lors d'un colloque de l'institut Renaudot, deux Voisins ont présenté les actions de VoisinMalin sur les thématiques de santé à Grigny et Courcouronnes. Cette intervention a suscité un vif intérêt et de nombreuses questions chez les acteurs de la santé présents.

Séminaire avec les Voisins Malins.

RapportVM2015.indd 24 22/09/15 20:57

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe des Voisins s'est agrandie pour passer à 44 Voisins fin 2014, sur les 7 quartiers de l'Essonne, de Seine-Saint-Denis et Paris. Elle est composée de 37 femmes et 7 hommes, la plus jeune Voisine ayant 20 ans et le plus âgé 68 ans. Les Voisins parlent des langues d'Afrique de l'ouest et centrale, du Maghreb, le Turc, le Malgache et différentes langues d'Inde et d'Europe. Les Voisins ont tout type de situation, d'étudiant à retraité, en passant par mère au foyer. Les 3/4 d'entre eux sont actifs : commerçants, comptables, assistantes de vie ou dans les écoles, agents administratifs, femmes de ménage… Recrutés en CDI, ils consacrent 12 à 16 heures par mois au projet.

Les équipes de Voisins ont été encadrées par 4 managers, présents sur le Centre Essonne, Grigny, Aulnay-Montreuil et Paris. Les managers sont le pivot de notre action : interlocuteurs quotidiens des acteurs de terrain dans les quartiers où ils sont installés, ils sont en lien avec l'ensemble des ressources locales.

Le rôle des managers
Les managers pilotent l'action des Voisins, les accompagnent et les forment dans leurs missions. Ils sélectionnent, recrutent et animent l'équipe dans une recherche permanente de nouvelles idées pour améliorer les porte-à-porte et notre réponse aux situations rencontrées.

Ils sont en contact continu avec les services de mairie, les entreprises partenaires et services locaux, ce qui leur permet d'avoir une compréhension globale des projets pour le territoire, et ainsi d'identifier les besoins de lien avec les habitants concernés par ces projets. Avec chaque partenaire, ils élaborent les missions en définissant des messages précis, et pilotent l'action de bout en bout. Ils rendent compte du déploiement et de l'impact des missions dans le cadre d'entretiens réguliers et de rapports étayés d'éléments qualitatifs et quantitatifs.

Les managers participent activement à la vie du quartier en s'impliquant dans les actions des associations locales, en participant aux événements, ou encore en accompagnant les Voisins dans la constitution d'un guide des ressources du quartier.

LAURA, MANAGER À COURCOURONNES ET ÉVRY

« Faire vivre un site VoisinMalin implique une présence du manager sur le quartier, auprès des différents acteurs du territoire. Je fais le lien entre les partenaires et les Voisins Malins, qui font eux-mêmes le lien avec les habitants.

Les Voisins Malins que j'encadre ont tous les âges (19 à 62 ans). Ils parlent au moins sept langues différentes et m'impressionnent chaque jour par leur force d'engagement dans les missions de porte-à-porte auprès des habitants de leur quartier. Ils émettent sans cesse de nouvelles idées pour faire évoluer nos pratiques et nous adapter au mieux aux territoires sur lesquels nous intervenons.

Mon souhait pour VoisinMalin : un développement de nos actions sur les sites actuels et une ambition nationale pour l'implantation des nouvelles équipes ! »

RapportVM2015.indd 25 22/09/15 20:57

Le rôle de la tête de réseau
En appui des équipes de terrain, la tête de réseau apporte les fonctions support, développe les partenariats financiers, explore de nouveaux thèmes d'intervention et de nouveaux territoires. Elle anime la vie du réseau à travers des rencontres entre managers et entre Voisins. Elle construit des partenariats innovants avec des acteurs publics ou privés en s'appuyant sur l'expérience des Voisins Malins. Elle est en veille sur l'actualité sociale des quartiers et propose des orientations stratégiques au conseil d'administration de l'association, et décline en actions les axes retenus par le conseil. Enfin elle prépare le plan de développement et le met en œuvre en mobilisant les partenariats utiles.

L'équipe a poursuivi la structuration de sa démarche d'évaluation et les études d'impact en cours. VoisinMalin est accompagnée pour cela par un cabinet spécialisé dans la mesure d'impact social avec Christelle Van Ham. Cet accompagnement nous a permis de réaliser une cartographie de notre impact social. À partir de cette cartographie, un travail de terrain sera réalisé avec les équipes locales pour intégrer aux missions des indicateurs d'évaluation systématiques et pouvoir ainsi mesurer l'impact à plus grande échelle. L'évaluation d'impact est faite avec les parties prenantes (commanditaires) et les équipes sur chaque mission pour définir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs d'impact.

L'équipe de la tête de réseau a également défini la stratégie d'essaimage du modèle VoisinMalin, en étroite collaboration avec le collectif Odyssem, acteur référent qui conseille des structures de l'économie sociale dans leurs changements d'échelle.

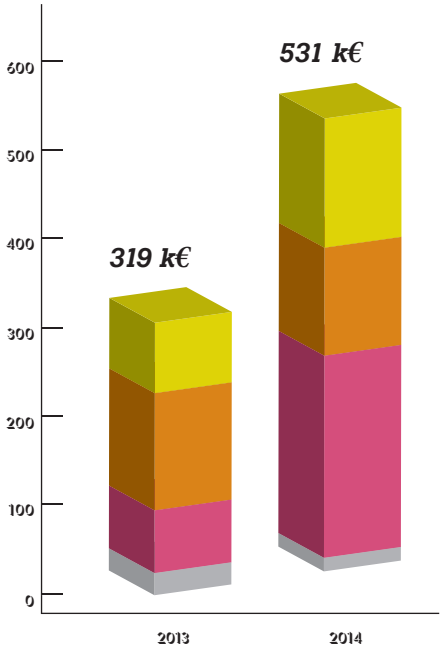
Voisins et partenaires aux 1ères rencontres annuelles de VoisinMalin.

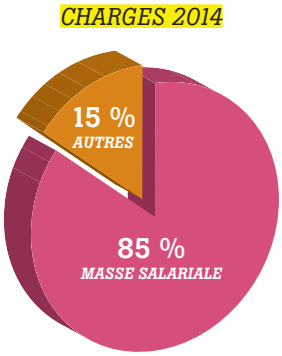
RapportVM2015.indd 26 22/09/15 20:57

ÉLÉMENTS FINANCIERS

En 2014, VoisinMalin a accéléré son déploiement et affiche des **revenus en hausse de 75** % par rapport à l'année précédente. Cette croissance s'appuie en particulier sur les revenus des missions réalisées sur les différents sites, qui ont augmenté de 83 %. D'autre part, la hausse des subventions publiques a permis de développer le projet sur deux nouveaux territoires (Paris 19ème et Lille) et de contribuer à structurer la tête de réseau (développement des partenariats, gestion, administration, développement territorial, mesure de l'impact social).

Les efforts consentis produiront leurs effets à partir de 2015, et se traduisent au niveau du résultat 2014 par un déficit de 16 k€. Nous prévoyons pour l'année 2015 un résultat positif qui permettra de restaurer les fonds propres.





- VENTE DE MISSIONS
- SUBVENTIONS PRIVÉES
- SUBVENTIONS PUBLIQUES
- AUTRES

66,5 % de hausse du budget réalisé entre 2013 et 2014

RapportVM2015.indd 27 22/09/15 20:57

LEXIQUE

ANRU [Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine]
L'ANRU co-finance et met en œuvre des projets de renouvellement urbain afin de transformer les conditions de vie des 5 millions d'habitants des quartiers prioritaires. Elle intervient notamment sur les logements, les espaces publics, les équipements scolaires, les crèches, les commerces, l'activité économique.

Géographie Prioritaire
La loi de programmation du 21 février 2014 pour la ville et la cohésion urbaine a unifié le zonage et les dispositifs de soutien aux quartiers en difficulté. Un critère unique a été retenu, celui du revenu moyen des habitants. 1 300 quartiers qui concentrent les situations de pauvreté ont ainsi été identifiés comme prioritaires.

GUP [Gestion Urbaine de Proximité]
La gestion urbaine de proximité est une démarche coordonnée menée conjointement par l'ensemble des acteurs du territoire (collectivités, bailleurs sociaux, propriétaires individuels de logements) pour gérer l'entretien et le fonctionnement des espaces extérieurs (voirie, espaces verts, espaces extérieurs dans les quartiers…).

NPNRU [Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain]
Le NPNRU concentre l'effort public sur les quartiers prioritaires qui présentent les dysfonctionnements urbains les plus graves. 200 quartiers sont ciblés sur la période 2014-2024.
L'ANRU investit 5 milliards d'euros, avec l'objectif de générer 20 milliards d'euros d'investissement par effet levier. Ces financements doivent permettre d'améliorer les conditions de vie des habitants vivant dans les quartiers NPNRU.

OPAH [Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat]
Une OPAH est une convention signée entre l'État, l'ANAH (Agence NAtionale de l'Habitat) et une collectivité afin de requalifier et de réhabiliter un quartier bâti. Elle vise à créer des conditions plus favorables pouvant inciter des investisseurs ou propriétaires de logements à investir dans l'amélioration de logements existants.

Politique de la ville
La politique de la ville désigne la politique mise en place par les pouvoirs publics afin de revaloriser les zones urbaines en difficulté et de réduire les inégalités entre les territoires.

PRU [Projet de Rénovation Urbaine]
La rénovation urbaine est guidée par un objectif : améliorer le cadre de vie des habitants des quartiers prioritaires. Il s'agit de remodeler ces quartiers fragilisés en intervenant sur l'habitat, la voirie, les circulations, les équipements publics, les espaces verts…
Les acteurs locaux, en collaboration avec l'Agence Nationale de la Rénovation Urbaine (ANRU), y engagent de vastes programmes pour les moderniser, y développer de nouveaux services de proximité, et les désenclaver en créant de nouvelles liaisons avec les quartiers et villes voisins.

QPV [Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville]
Il s'agit des 1 300 quartiers identifiés comme prioritaires par le ministère de la ville. Sélectionnés sur le critère unique de la faiblesse du revenu des habitants, ces quartiers peuvent bénéficier de moyens spécifiques, mobilisé par l'État ou les collectivités. *Voir également « Géographie Prioritaire »*

RSA [Revenu de Solidarité Active]
Le revenu de solidarité active est destiné à assurer aux personnes sans ressource ou disposant de faibles ressources un niveau minimum de revenu variable selon la composition de leur foyer. Le RSA est ouvert, sous certaines conditions, aux personnes âgées d'au moins 25 ans et aux personnes âgées de 18 à 24 ans si elles sont parents isolés ou justifient d'une certaine durée d'activité professionnelle.

RapportVM2015.indd 28 22/09/15 20:57

CRÉATION & EXÉCUTION : MÉLANIE JOLY – 06 63 23 71 40

VoisinMalin
204, rue de Crimée, 75019 Paris
www.voisin-malin.fr
Pour nous contacter : contact@voisin-malin.fr – 01 42 09 59 39
Association de loi 1901 créée en Essonne en 2010

RapportVM2015.indd 30 22/09/15 20:57