

# VOISIN MALIN

VOIR RENÂÎTRE À CHAQUE PALIER,  
LA FIERTÉ D'AGIR DANS LES QUARTIERS !



**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
**2018**



# Sommaire

<b>• EDITO</b>	<b>4</b>
<b>• LES ENJEUX SOCIAUX</b>	<b>6</b>
<b>• VOISINMALIN DANS LES QUARTIERS</b>	<b>8</b>
Présentation de VoisinMalin Les territoires d'intervention	
<b>• L'IMPACT DE VOISINMALIN EN 2018</b>	<b>10</b>
Les chiffres clefs sur 2018 Une nouvelle étape dans la mesure de notre impact Une diversité de missions pour approfondir l'impact et répondre à de nouveaux enjeux	
<b>• LES MISSIONS EN PORTE-À-PORTE</b>	<b>12</b>
Habitat et cadre de vie Copropriétés dégradées Santé et accès aux droits Précarité énergétique Education Emploi	
<b>• LE NUMERIQUE : ENJEU ET LEVIER D'ACTION</b>	<b>21</b>
<b>• L'EQUIPE</b>	<b>23</b>
Les Voisins Malins Les Responsables de sites L'équipe nationale	
<b>• NOS PARTENAIRES</b>	<b>27</b>
<b>• LE MODÈLE ÉCONOMIQUE</b>	<b>31</b>



Anne Charpy  
Présidente  
Fondatrice

**Chers Voisins Malins,  
chers partenaires,  
chers amis,**

L'émergence fin 2018 du mouvement des Gilets Jaunes nous a placés devant la réalité d'une majorité d'invisibles peu pris en considération dans les grands choix qui orientent notre pays. Or ce malaise et cette colère soudain exprimés face aux inégalités sont connus depuis longtemps dans les quartiers populaires. Il s'y joue les mêmes ruptures de représentation devant les évolutions actuelles, induisant la même **nécessité de recréer de la compréhension** et du **dialogue**.

Justement, dans les quartiers populaires, les Voisins Malins parviennent à rebâtir ce pont manquant entre les habitants de ces quartiers et les institutions. Dans l'intimité de chaque appartement, ils écoutent, informent et mobilisent leurs voisins souvent invisibles ou découragés, en leur donnant des clés pour agir, et ils engagent les acteurs locaux dans des pratiques de service plus à l'écoute de ces mêmes habitants.

La réussite de notre démarche repose sur notre capacité à recréer de la confiance à partir de 2 piliers : la **relation sincère**, en proximité, et la **contribution à un accès effectif** aux droits, aux services et aux opportunités.

En juin 2018, nous avons eu l'immense reconnaissance de notre action par le nouveau label national le **French Impact** aux côtés de 20 autres associations, pour la déployer sur le territoire et essaimer en alliance avec d'autres acteurs, sur les 3 prochaines années.

Ce soutien fort de l'Etat, conjugué à celui d'AG2R La Mondiale, de la Fondation Bettencourt Schueller et du Commissariat Général à l'Egalité des Territoires, vient consolider notre approche d'**hyperproximité**, en nous permettant de décentraliser la décision vers des pôles regroupant plusieurs équipes de Voisins Malins : le premier a pu être expérimenté en Seine-Saint-Denis et dans le Val d'Oise, ouvrant des perspectives concrètes de collaboration avec le Département et les Agglomérations, en complément de celles que nous avons déjà avec les villes, les bailleurs sociaux et les associations de quartier.

Nous entrons ainsi dans une phase de plus grande maturité, qui nous donne aussi une légitimité pour participer au **Conseil National des Villes**, ainsi qu'au **Conseil Présidentiel des Villes** installé en 2018, afin d'y porter cette vision très précise de ce qui recrée la confiance au plus près des habitants, sur des sujets quotidiens.

2018 est aussi l'année qui a connu le drame de la rue d'Aubagne à Marseille, remettant sur le devant de la scène **l'impératif à agir** sur les situations indignes de logement au coeur même de nos villes, et accélérant la mise en place d'un Plan national d'initiative pour les copropriétés dégradées.

Dans ces copropriétés à la dérive, nous approfondissons peu à peu notre rôle de **porteur** entre les pouvoirs publics et leurs partenaires, et les habitants de ces résidences fragilisées, pour remettre au premier plan leurs préoccupations immédiates sans attendre la réalisation sur plusieurs décennies de chantiers de rénovation d'une grande complexité. A Clichy-sous-Bois, Grigny, Evry, Ris Orangis et bientôt Marseille, les Voisins Malins mobilisent ainsi les copropriétaires méfiants dans les assemblées générales décisives pour ces projets, tout en sensibilisant et accompagnant l'ensemble de leurs habitants dans des actions quotidiennes de maîtrise des charges, de prévention des incendies ou d'éradication des nuisibles, ainsi que dans l'ouverture de leurs droits sociaux.

Ces petites victoires, en contribuant à alléger une vie compliquée et à apaiser un climat tendu, créent les conditions favorables pour renouer le dialogue avec ses voisins, son syndic et la puissance publique, et envisager un possible engagement dans la construction d'un projet commun à plus long terme.

Nos toutes nouvelles équipes de Voisins Malins à **Marseille** et à **Roubaix** seront au front sur ces sujets de logement indigne et d'ancrage dans la ville, pour apporter notre pierre à la reconstruction d'une vie collective digne dans ces quartiers, avec les personnes qui y vivent.

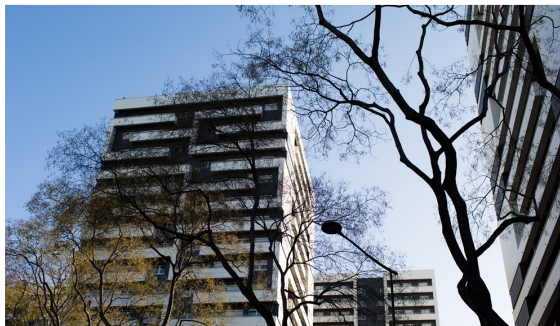
Avec vous, nous construirons ainsi cette **société plus juste** où chacun trouve sa place et peut apporter sa petite touche. Aussi, j'invite chacun d'entre vous à renouveler les occasions de nous rencontrer autour des missions que mènent les Voisins Malins, appartement après appartement, arpentant les cages d'escalier et les squares, ou intervenant dans les conseils de quartier, assemblées de copropriété ou réunions de parents d'élèves, l'oreille alerte et le conseil avisé au coin des lèvres.

Au nom de toute l'équipe de VoisinMalin, je vous remercie pour votre amitié, votre conviction et votre engagement et vous dis à demain !

**Anne CHARPY**

# Les enjeux sociaux

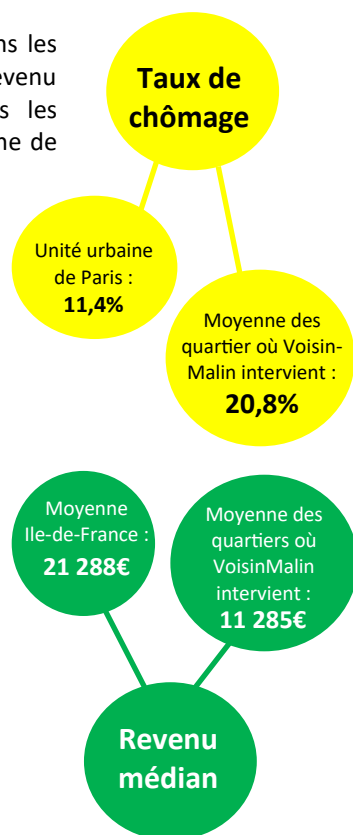
En France, plus de **5 millions** d'habitants vivent dans les quartiers prioritaires, identifiés par le ministère de la ville, où l'on trouve la majeure partie des grands ensembles d'habitat social et des grandes copropriétés dégradées.



Ces quartiers réunissent de **nombreuses problématiques** qui se résorbent peu malgré les investissements continus réalisés depuis 40 ans dans le cadre de la politique de la ville et de la rénovation urbaine.

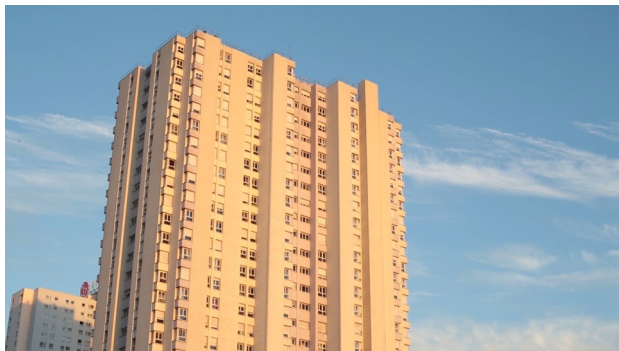
Le taux de chômage y est **deux fois plus élevé** que dans les autres quartiers des unités urbaines englobantes, et le revenu annuel médian moyen **deux fois moins élevé** dans les quartiers prioritaires d'Île-de-France que dans la moyenne de l'agglomération francilienne<sup>1</sup>.

Par ailleurs, les habitants de ces quartiers éprouvent un **sentiment de relégation** que ce soit en raison de l'insuffisance des réseaux de transport en commun, de l'éloignement des zones d'activités et d'emploi, du nombre limité d'équipements socio-culturels ainsi que de la réduction des services publics et des commerces de proximité. Ils sont également concernés par des **difficultés de maîtrise de la langue française**, vivent davantage au quotidien avec un **sentiment d'insécurité** et sont nombreux à se déclarer en **mauvaise santé**. Participant moins à la vie démocratique, une grande partie des habitants des quartiers se trouve dans une situation d'**isolement** (64% des habitants des quartiers où VoisinMalin intervient ne réalisent pas d'activités collectives, entre 35 et 50% n'ont jamais passé de temps avec leurs voisins, 6% sont très isolés)<sup>2</sup>.



<sup>1</sup>ONPV - rapport 2018

<sup>2</sup>Etude de Vincent Pons



L'effondrement de l'immeuble de la rue d'Aubagne à Marseille le 5 novembre 2018 a également remis en lumière l'état de dégradation avancée de nombreuses copropriétés, dans l'agglomération marseillaise mais plus globalement sur l'ensemble du territoire. Les **enjeux sociaux** se posent en effet de façon spécifique dans l'habitat privé, que ce soit le surendettement des propriétaires qui contribue à la spirale auto-entretenu de dégradation, l'incapacité à payer les factures d'énergie dans des immeubles transformés en passoires énergétiques, la paupérisation, le découragement et la démobilisation des propriétaires, avec en parallèle le développement de pratiques illégales (marchands de sommeil). Bien souvent, ces copropriétés finissent par constituer un danger pour leurs habitants.





# VoisinMalin dans les quartiers

## Présentation de VoisinMalin

VoisinMalin est une association présente dans les quartiers prioritaires et qui contribue à répondre à ces enjeux. En effet VoisinMalin **repère, salarie et forme** des habitants « **passeurs** » dans les quartiers populaires, **les Voisins Malins**. En **porte-à-porte**, ils écoutent leurs voisins, les informent et les mobilisent sur les projets, les services et les droits qui les concernent dans leur vie quotidienne, qu'ils n'utilisent pas par manque d'information, sentiment de non-légitimité ou méfiance envers les institutions. Pairs reconnus par les habitants, ils sont les **relais des acteurs investis sur le quartier** (associations, collectivités, bailleurs et entreprises), **porteurs de l'information du dernier kilomètre**, celui qui manque souvent pour atteindre les personnes concernées.

Chaque **mission de porte-à-porte est construite avec un acteur local**, sur un sujet utile pour les habitants : un bailleur social sur le cadre de vie et l'évolution du logement, la collectivité sur l'accès aux droits, à l'éducation ou à la culture, l'Agence Pôle Emploi, l'Agence régionale de santé, les opérateurs d'eau, d'énergie, de transport, etc.



Ces missions sur-mesure, financées par ces acteurs, facilitent leurs relations avec les habitants et leur permettent d'adapter leurs services en les renseignant précisément sur les besoins des usagers et leurs freins.

De même, facilitateur sur le quartier, le Voisin Malin **décode et valorise les associations locales** auprès des habitants, les informe sur leurs actions, participant ainsi à renforcer leur visibilité et leur impact sur le quartier. Il arrive que les Voisins Malins traduisent en langue d'origine les informations pour des familles rencontrant des barrières linguistiques. Les familles bénéficiant de notre action ont ainsi pu participer à une réunion sur leur résidence, réduire leur facture d'eau, prendre rendez-vous chez le dentiste pour leur enfant ou l'inscrire à la crèche, obtenir un tarif réduit dans les transports, se tourner vers une association d'apprentissage du français ou participer à un vide-greniers... et faire part de leur situation ou de leurs souhaits.



# Les territoires d'implantation

## Deux nouvelles implantations en région en 2018

### Marseille – Quartier La Rose, Frais Vallon

Le quartier La Rose-Frais Vallon, construit dans les années 1960 dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement au nord de la ville, compte environ 8000 habitants (selon le dernier recensement de 2013) dont 42% ont moins de 25 ans. Situé en périphérie de l'agglomération marseillaise, il concentre des situations de grande précarité puisque 53%<sup>3</sup> de ses habitants vivent sous le seuil de pauvreté.



### Roubaix – quartier de l'Epeule

L'Epeule est un ancien quartier ouvrier localisé à l'ouest de la ville de Roubaix et qui compte aujourd'hui 4 500 habitants en situation sociale très fragile. Dans une ville où 44% des habitants vivent sous le seuil de pauvreté<sup>4</sup>, l'Epeule recense 1/3 d'habitants au chômage<sup>5</sup>. Ce quartier prioritaire de la politique de la ville fait également partie de l'important projet de rénovation urbaine de l'arc « Nord Ouest » de Roubaix (de l'Epeule au Cul-de-Four).

VoisinMalin a ainsi recruté une **nouvelle responsable de site** fin 2018 qui sera chargée de constituer une équipe en 2019.

VOISINMALIN EST PRÉSENT DANS  
15 VILLES EN FRANCE



- Courcouronnes, Évry, Grigny, Ris-Orangis,
- Aulnay-sous-Bois, Clichy-sous-Bois, Montreuil, Saint-Denis, Villetaneuse, Villiers-le-Bel, Paris, Lille, Roubaix, Villeurbanne, Marseille
- ET BIENTÔT, DE NOUVELLES VILLES

Dans ce contexte et compte tenu des transformations à venir avec le projet de renouvellement urbain (NPNRU) sur le quartier, VoisinMalin y a constitué sa **première équipe dans la Région PACA** en 2018.



<sup>3</sup> Système d'information géographique de la politique de la ville, Insee, 2014

<sup>4</sup> Insee, 2015

<sup>5</sup> Centre social Nautilus (Roubaix)

# L'impact de VoisinMalin en 2018



## VoisinMalin



**168 000**

habitants touchés  
depuis 2011

**33 000**

habitants touchés en 2018,  
soit 9400 entretiens réalisés

**7 portes sur 10**

s'ouvrent grâce aux Voisins Malins

« Les gens commencent à nous  
connaître, ils osent davantage se  
confier »

*Parole d'une Voisine Maline*

Expérimentation réussie de la

**1<sup>ère</sup>**

Direction Territoriale

**100%**

des Voisins Malins équipés de tablettes  
et formés au numérique

**72%**

des habitants ont **appris une  
information** nouvelle suite à  
notre passage

**68%**

des habitants ont l'intention de  
**changer une pratique** grâce à  
ces informations

**Une croissance soutenue** de  
l'activité en 2018 :

**+20%**

**66**

missions de porte-à-  
porte effectuées

## Une nouvelle étape dans la mesure de notre impact

L'année 2018 marque **une nouvelle étape dans la connaissance de notre impact social**, grâce aux résultats d'une étude randomisée menée par Vincent Pons sur l'effet d'une visite en porte-à-porte des Voisins Malins. Ces résultats nous ont permis de mesurer notre impact auprès des habitants sur l'accès à l'information et l'évolution des pratiques, et de mieux en comprendre les ressorts.

L'étude portait sur 4 missions de porte-à-porte à Courcouronnes (santé et petite enfance), Montreuil (ouverture du centre social) et Villiers-Le-Bel (mission eau). Elle a démontré que **les visites des Voisins Malins contribuent à améliorer de façon significative le niveau d'information des habitants, à changer leurs pratiques et à leur faire prendre des décisions pour améliorer leur quotidien.**

A titre d'exemple :

- > Deux fois plus de familles ont connaissance de leur éligibilité à l'aide à la complémentaire santé ;
- > Deux fois plus de familles ont emmené leur enfant au spectacle proposé par la médiathèque à Courcouronnes ;
- > Deux fois plus de familles ont pris rendez-vous chez le dentiste à Courcouronnes, dans le cadre du programme MT'Dents.

L'intervention des Voisins est d'autant plus efficace que les services sur lesquels ils communiquent sont précis, compréhensibles et accessibles, et lorsque les bénéfices liés à l'utilisation du service sont immédiats.

Cette étude indépendante marque une étape supplémentaire dans le projet de VoisinMalin puisqu'elle démontre scientifiquement nos effets positifs dans les quartiers populaires et nous permet d'affiner nos méthodes pour gagner en impact.

*Vincent Pons est enseignant-chercheur en économie à Harvard et affilié au laboratoire du J-PAL Lab.*

*La méthode utilisée est la méthode dite des essais randomisés : analyse comparée en interrogeant des groupes d'habitants construits de manière aléatoire avec un groupe témoin et un groupe ayant reçu la visite d'un Voisin Malin.*



Vincent PONS

# Une diversité de missions en porte-à-porte

66 missions réalisées en 2018 en partenariat avec des commanditaires

## Habitat et cadre de vie

L'expérience de VoisinMalin confirme que les habitants des quartiers populaires se sentent concernés et ont le désir de s'impliquer dès lors que les sujets touchent à l'aménagement de leur résidence, à l'amélioration de leur cadre de vie ou encore aux projets qui ont un impact direct sur l'intérieur de leur logement.

VoisinMalin intervient depuis ses débuts sur ces enjeux et construit des collaborations de plus en plus poussées avec les bailleurs sociaux ou les collectivités territoriales, notamment dans le cadre de projets de **rénovation urbaine**.

### Accueil des nouveaux habitants au quartier La Rose à Marseille – 13 Habitat



ZOOM

La première mission des Voisins Malines de Marseille a consisté à aller rencontrer les nouveaux entrants des résidences gérées par le bailleur 13 Habitat pour faciliter leur intégration dans le quartier, les sensibiliser à l'importance des relations avec leur bailleur, écouter leurs besoins et les orienter vers les ressources du quartier, et enfin les inviter à la réunion d'accueil trimestrielle. Cette première mission s'est avérée répondre à un réel besoin puisque la majorité des habitants a déclaré ne pas connaître les ressources du quartier et que la participation à la réunion d'accueil a été bonne : une quinzaine d'habitants étaient présents (sur 47 rencontrés) contre 2 personnes lors de la précédente réunion. Par ailleurs, suite à la mission, 17% des personnes rencontrées se sont rendues dans les structures du quartier après avoir été informées par les Voisins Malines (ateliers cuisines, bibliothèque, centre social...). Cette première mission a ainsi permis de collaborer avec des acteurs de proximité et de démontrer l'impact de VoisinMalin sur le quartier.

PAROLES DE  
VOISIN MALIN

« J'ai apprécié valoriser le quartier. Il y a beaucoup de choses pour tout le monde, enfants comme adultes : des centres sociaux, de l'aide pour les démarches administratives, juridiques, faire des impressions...les gens ne savent pas. »

## Sensibilisation contre l'ouverture des bouches à incendie à Villetaneuse et à Saint-Denis – Plaine Commune



ZOOM

Face au phénomène d'ouverture des bouches à incendie qui s'amplifie lors des fortes chaleurs, l'agglomération Plaine Commune a fait appel à VoisinMalin pour sensibiliser les habitants aux risques provoqués par cette pratique, mais aussi pour mieux comprendre les raisons de ce phénomène et informer les habitants sur les points de rafraîchissement existant à proximité de chez eux. En dehors du porte-à-porte, les Voisins Malines n'ont pas hésité à aller voir les jeunes et les moins jeunes lorsqu'ils étaient en groupe pour discuter avec eux du sujet. Au cours de cet été qui s'est avéré particulièrement chaud, le nombre d'ouvertures de bornes à incendie a été nettement plus faible que l'été précédent et ce, grâce aux actions conjointes de l'agglomération de Plaine Commune et VoisinMalin. A Saint-Denis, une borne a même été refermée quelques heures après son ouverture suite au passage des Voisins Malines. Ces dernières ont fait remonter les raisons expliquant le phénomène, qui vont au-delà de l'été et des fortes chaleur (désœuvrement des jeunes, sentiment de déconsidération, volonté de se faire entendre...), et ont émis des propositions pour éviter qu'il ne se reproduise à l'avenir.

*« Il ne s'agit pas seulement d'aller parler aux gens sur la dangerosité d'ouvrir les bouches à incendie, derrière on se rend compte qu'il y a beaucoup de sujets qui ressortent de nos discussions et auxquels on ne pensait pas, mais qui montrent les vraies difficultés auxquelles sont confrontés les gens au quotidien... »*

## Copropriétés dégradées

VoisinMalin intervient depuis plusieurs années dans le parc privé dans le cadre de programme de **redressement de copropriétés en difficulté** (OPAH<sup>6</sup>, Plans de sauvegarde) ou encore dans le cadre de projets d'aide exceptionnels (ORCOD-IN<sup>7</sup>). L'année 2018 a vu notre intervention renforcée notamment à Grigny 2 où VoisinMalin a été retenu au sein d'un marché public pour la mise en œuvre des actions d'information et de participation des habitants dans le cadre de l'ORCOD-IN.



ZOOM

### Mobilisation des propriétaires pour l'assemblée générale extraordinaire des copropriétaires de Grigny 2 – EPFIF<sup>8</sup>

Une Assemblée Générale exceptionnelle devait se tenir à Grigny 2 pour engager des travaux d'urgence et de mise en sécurité, pour lesquels des subventions exceptionnelles ont été débloquées. Les Voisins Malins se sont rendus au domicile des habitants (propriétaires occupants et locataires ayant

<sup>6</sup> Opération programmée d'amélioration de l'Habitat

<sup>7</sup> Opération de requalification des copropriétés dégradées d'intérêt national

<sup>8</sup> Etablissement public foncier d'Ile-de-France

un contact régulier avec leur propriétaire) deux semaines avant l'AG pour leur présenter les enjeux de la réunion et l'importance de leur présence ou de donner pouvoir à un proche.

La visite des Voisins Malins en amont de l'assemblée générale a permis de remobiliser les propriétaires qui étaient présents en nombre suffisant le jour J (plus de 33%) pour pouvoir voter les travaux d'urgence. Cette intervention est un facteur de réussite important étant donné que le quorum de copropriétaires nécessaire pour engager des décisions n'avait pas été atteint lors des précédentes assemblées générales.

### Mission « Bien vivre dans sa résidence » à Clichy-sous-Bois – EPFIF



ZOOM

A partir des besoins des habitants repérés lors d'une première mission de porte-à-porte à Clichy-sous-Bois, VoisinMalin a élaboré un livret pour chacune des 3 résidences concernées, présentant les instances et les règles de fonctionnement de la copropriété, les bonnes pratiques à adopter en cas d'incendie, sur la prévention contre l'humidité, mais aussi concernant les usages des parties communes et des espaces extérieurs, ainsi que les numéros utiles. Ces livrets ont servi de support aux discussions avec les habitants en 2018 au cours d'une mission de porte-à-porte.

A l'issue de cette mission, 9 personnes sur 10 ont affirmé qu'elles allaient se servir des informations disponibles dans le livret (prévention incendies, consignes de tri, entretien du logement). Par ailleurs, l'excellent taux d'ouverture de portes de cette campagne (90%), montre que les Voisins Malins parviennent à créer la confiance dans la durée auprès des habitants.

### **FOCUS : accompagner les habitants du Chêne Pointu et de l'Etoile du Chêne Pointu à Clichy-sous-Bois**

Pour répondre aux interrogations des habitants du quartier du Chêne Pointu et de l'Etoile du Chêne et leur rendre des services du quotidien, **Martine VATI**, habitante de Clichy-sous-Bois salariée à mi-temps de VoisinMalin, **est présente tous les après-midis au local VoisinMalin sur le quartier**. A l'image des Voisins Malins, elle crée un lien de confiance et aide les habitants dans des petites démarches administratives qui peuvent s'avérer difficiles pour des personnes maîtrisant peu l'écrit, le français ou les services dématérialisés sur Internet. Son rôle ne se substitue pas à celui des travailleurs sociaux : au contraire, elle crée un premier lien de confiance et oriente les habitants vers les ressources du quartier, les assistantes sociales ou les écrivains publics.

## Santé et accès aux droits

Il existe des inégalités importantes en matière d'accès aux soins et de recours aux droits sociaux entre les habitants des quartiers populaires et le reste de la population française : bien souvent, le non recours (difficultés administratives, raisons financières) y entraîne de mauvaises conditions de santé. Ces situations pourraient être évitées par des actions d'information et de prévention.



© J. Paquin

VoisinMalin agit en ce sens pour que les habitants **prennent davantage en main leur santé**, pour **faire connaître les services existants** et en **faciliter l'accès**. Ces missions sont également l'occasion **d'identifier les besoins et les pratiques** des habitants afin de les partager avec nos partenaires opérationnels (Atelier Santé Ville, ARS IDF, CAF et CPAM du 91,...) de sorte qu'ils puissent **améliorer les services rendus**.

**Information et sensibilisation aux enjeux de de prévention en matière de santé à Paris 19<sup>ème</sup> et Aulnay-sous-Bois – Fondation Roche / Fondation Macif**



ZOOM

Face à ces constats, VoisinMalin a souhaité mener une action de sensibilisation dans les quartiers populaires de Paris 19<sup>e</sup> et Aulnay-sous-Bois, à destination d'une population exposée aux risques sanitaires, en particulier les jeunes. Les Voisins Malins se sont rendus au domicile de 700 familles à Aulnay-sous-Bois et de 400 familles à Paris pour leur présenter une cartographie des acteurs de santé du quartier et leur expliquer l'utilité de leurs services (Maisons de santé pluridisciplinaires, centres de santé municipal, d'ophtalmologie, de planification familiale, associations spécialisées, etc.). Ils ont fait connaître certains services de prévention (programme MT'Dents, IST), et ont invité les habitants à s'inscrire au bilan gratuit de l'Assurance Maladie. Lorsqu'un adolescent était présent dans le foyer, les Voisins Malins ont transmis des informations sur les structures dédiées à proximité (consultations jeunes consommateurs au sein du département d'addictologie de l'hôpital, atelier santé à la Mission locale,...). **A l'issue de cette campagne, 95% des habitants d'Aulnay-sous-Bois inscrits par un Voisin Malin ont réalisé un bilan de santé.**

PAROLES DE  
VOISIN MALIN

*« Je suis étonnée, au moins 80% des gens rencontrés disent ne pas connaître le Bilan de santé ou alors connaissent mais ne savent pas comment s'y inscrire ou n'osent pas aller à la CPAM »*



## Précarité énergétique

On estime que plus de **3 millions de ménages** vivent en situation de précarité énergétique<sup>9</sup>. En raison de leurs ressources ou de leurs conditions d'habitat, ces familles sont confrontées à des difficultés d'accès à la fourniture de l'énergie nécessaire pour vivre confortablement. Elles cumulent souvent plusieurs handicaps :

- > Difficultés à faire face aux charges,
- > Méconnaissance des aides,
- > Maîtrise imparfaite du français renforçant la déconnexion par rapport aux services.

Dans la continuité d'actions antérieures, VoisinMalin est intervenu sur de nouveaux territoires pour **sensibiliser** les habitants à la maîtrise de leur consommation, **accompagner** les familles dans la mise en place de nouveaux équipements et les **orienter** vers les structures adaptées.

Favoriser la baisse des consommations d'électricité et orienter les habitants vers les structures de conseil et d'accompagnement sur la précarité énergétique à Courcouronnes – Fondation Rexel

A Courcouronnes, l'intervention des Voisins Malins a été réalisée dans le cadre de l'OPAH sur deux copropriétés qui s'étaient par ailleurs désolidarisées du chauffage urbain et disposaient d'un équipement individuel en matière de chauffage, induisant une consommation plus coûteuse. Cette mission visait à ce que les habitants des deux copropriétés s'intéressent à leur consommation d'énergie et mettent en place des actions pour la réduire (conseils pratiques sur l'entretien des équipements, le choix d'appareils peu consommateurs). Les Voisins Malins ont également fait connaître aux habitants deux solutions à leur portée : aides financières (chèque énergie) et services locaux pouvant les aider à réguler leur consommation, engager des travaux de rénovation. Il est apparu que 70% des habitants ne connaissaient pas le chèque énergie alors que celui-ci était en cours de déploiement. Les explications des Voisins Malins ont donc été pertinentes pour une majorité d'habitants, notamment sur la possibilité de l'utiliser pour des travaux de rénovation énergétique. Au total, **94% des personnes rencontrées ont déclaré que le passage des Voisins Malins allait leur permettre de faire évoluer leurs pratiques en termes de consommation d'énergie.**



ZOOM

PAROLES DE  
VOISIN MALIN

« Une dame venue d'Italie m'a dit qu'elle ne buvait pas l'eau du robinet car en Italie elle n'est pas potable. Elle était surprise qu'on vienne lui dire que c'était sûr. Elle boira maintenant l'eau du robinet. »

<sup>9</sup>Tableau de bord 2018 de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique

## **FOCUS IMPACT : accompagnement à la pose de mousseurs et aux économies d'eau à Evry**

Une mission réalisée par VoisinMalin sur la copropriété du Petit Bourg à Evry en 2016, où les Voisins Malins s'étaient rendus au domicile des habitants pour organiser la prise de rendez-vous d'un plombier et les sensibiliser aux éco-gestes, avait permis à 75% des logements de la copropriété d'être équipés de mousseurs d'eau.

**Sur une année, la régie de l'eau de Grand Paris Sud a pu constater une baisse de 10% des consommations totales d'eau sur la copropriété.** Cet exemple illustre l'intérêt d'accompagner les interventions techniques par des informations et une sensibilisation afin de faire évoluer les pratiques et de produire un impact.

## **Expérimentation d'une mission de conseil**

En 2018 VoisinMalin a expérimenté une nouvelle forme d'intervention auprès d'un grand acteur de l'énergie dans le cadre du lancement du chèque énergie, qui est un moyen de lutte contre la précarité énergétique. Pour permettre aux habitants de mieux comprendre et de s'approprier ce soutien financier, VoisinMalin a pris part à des ateliers de conception, en partenariat avec Accenture, afin d'apporter sa connaissance des pratiques des habitants des quartiers populaires et faire des préconisations sur la manière de présenter le chèque énergie. Cette expérimentation a produit des résultats très positifs puisque le nombre de clics par e-mail et sms envoyés a doublé et les habitants ayant reçu l'information se sont dits très satisfaits de la communication.

Cette intervention démontre la pertinence pour VoisinMalin de conseiller et d'accompagner ses partenaires, acteurs publics ou privés, dans l'amélioration de leur communication et l'adaptation de leurs services aux besoins des habitants des quartiers populaires.

# Éducation



ZOOM

## Enquête et information sur les activités périscolaires et extra-scolaires à Villeurbanne – Ville de Villeurbanne

Dans le cadre d'une évaluation des nouveaux rythmes scolaires 3 ans après la réforme, la ville de Villeurbanne a fait appel à VoisinMalin pour rencontrer les familles du quartier Saint-Jean et comprendre leurs pratiques en termes d'activités péri et extra-scolaires, et les informer sur l'ensemble des possibilités offertes sur le quartier. Bien que relativement au courant, les habitants ont reçu avec intérêt l'information des activités extrascolaires du quartier et se sont rendu compte de la diversité des activités existantes à Saint-Jean.

L'enquête a également permis de comprendre le faible taux de fréquentation des activités par les familles du quartier, qui perçoivent avant tout le périscolaire comme un mode de garde, dont elles n'ont pas besoin pour une partie d'entre elles (un des deux parents ne travaille pas). La mission a ainsi démontré l'importance pour la ville de Villeurbanne de communiquer et valoriser l'offre de loisirs éducatifs accessibles, au-delà du simple mode de garde.

*« Les gens ont peur mais quand ils ouvrent leur porte ils sont contents de voir qu'on pense à eux. »*

**PAROLES DE  
VOISIN MALIN**

*« Il avait besoin d'une activité pour se dépenser : le foot c'est bien pour ça, et en plus c'est dans le quartier »*



## Emploi

La question de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle constitue un enjeu fondamental dans les quartiers prioritaires où le **taux de chômage y est deux à trois fois plus élevé** et où de nombreux jeunes sortent du système scolaire sans diplôme ni qualification.

Des services d'accompagnement existent (Pôle Emploi, Maisons de l'emploi, Missions locales,...) mais ils sont peu connus par les habitants, éloignés du quartier ou mal adaptés à leurs attentes, notamment dans un contexte de dématérialisation. L'enjeu pour VoisinMalin est de **recréer du lien et de la confiance** entre les acteurs de l'emploi et de la formation (Pôle Emploi en premier lieu) et ses usagers et valoriser les ressources locales d'accompagnement.



ZOOM

### Incitation à l'utilisation des services de recherche d'emploi et de formation en ligne – Fondation Crédit Agricole Nord

Dans le quartier de Lille Sud, 30% des habitants sont au chômage (46% chez les moins de 25 ans), 40% n'ont pas de diplôme, et 34% des 16-24 ans sont déscolarisés. Pour apporter des solutions concrètes aux habitants et les aider dans leurs démarches, VoisinMalin est intervenu auprès de 322 habitants du quartier pour les informer sur les offres de services de Pôle Emploi, les inciter à s'y inscrire si besoin, leur expliquer le fonctionnement des applications en ligne et les informer sur des postes d'insertion à proximité.

Après le passage des Voisins Malins, **96% des habitants rencontrés ont appris une information nouvelle, 74% ont déclaré vouloir utiliser les informations reçues, 44% ont été intéressés par les informations sur les services en ligne** (applications EmploiStore, La Bonne Boîte et Maintenant !). Cette mission a également permis d'identifier les freins des habitants (absence d'adresse email, manque de compétences pour faire un CV) et de comprendre certaines difficultés dans les rapports entre les habitants et Pôle Emploi (situations de trop-perçus, formalisme des échanges par mail notamment).

PAROLES DE  
VOISIN MALIN

« Une personne a trouvé un stage avec moi en fouillant sur l'Emploi Store, elle était contente de se dire qu'elle pouvait utiliser un nouvel outil. »

## Bien vieillir

Les quartiers prioritaires concentrent une population bien plus jeune qu'ailleurs en France. Pour autant, on y constate une augmentation du nombre des personnes âgées (1 habitant sur 4 y a plus de 60 ans<sup>10</sup>) qui pose de nouveaux enjeux : situations d'isolement, adaptation des logements, prévention de la dépendance, non recours aux droits...

Sur le terrain, les Voisins Malins rencontrent régulièrement des personnes âgées en difficulté qui ne sont pas toujours connues des acteurs locaux, spécialistes de l'accompagnement adapté. L'intérêt de la démarche de VoisinMalin est alors de se faire le **relais des solutions existantes** pour détecter les situations de fragilité et d'isolement, et mettre les personnes en relation avec les équipes locales afin qu'elles puissent apporter des réponses pertinentes face à ces situations.



### Promotion de la cohabitation intergénérationnelle auprès des seniors à Paris - Département de Paris

ZOOM

Les Voisins Malins de Paris 19ème sont allés en porte-à-porte à la rencontre de 230 personnes âgées locataires du bailleur Paris Habitat pour leur présenter la cohabitation intergénérationnelle. Grâce à la formation prodiguée par une experte de la question du bien vieillir dans son logement et chercheuse associée au sein du « laboratoire éducation et pratiques de santé », les Voisins Malins ont réussi à créer des discussions en confiance avec les personnes rencontrées et leur transmettre une information rassurante sur le programme de cohabitation. En complément, ils ont transmis des informations sur les services d'aide à domicile de proximité aux personnes isolées ou en situation de fragilité. Après la seule visite des Voisins Malins, **4 personnes âgées ont souhaité tester la cohabitation intergénérationnelle** et ont été mises en relation avec l'association le Pari Solidaire qui accompagne ce type de mise en lien. Un résultat encourageant au regard de la complexité du sujet de la cohabitation intergénérationnelle chez les personnes âgées, et de sa diffusion dans des quartiers où l'on constate un fort repli sur soi.

**4 personnes âgées ont souhaité tester la cohabitation intergénérationnelle**



<sup>10</sup> Source : Vieillesse de la population : un processus qui touche aussi les quartiers prioritaires de la politique de la ville, Observatoire National de la Politique de la Ville, #44, octobre 2017

## Le numérique : enjeu et levier d'action

L'édition 2018 du Baromètre du numérique<sup>11</sup> pointait que **36%** des Français sont encore inquiets à l'idée d'accomplir leurs démarches administratives en ligne. Si la prise de conscience collective sur l'urgence d'agir apparaît dans les agendas politiques et l'actualité médiatique, la temporalité des administrations et l'ampleur des chantiers ne doivent pas occulter une réalité déjà bien présente dans les quartiers populaires. La **dématérialisation des services publics et privés** s'est accélérée en 2018, laissant derrière elle les usagers peu ou pas connectés, dont les Voisins Malins se font l'écho.

Le projet Voisins Connectés, qui consiste à outiller les Voisins Malins de tablettes numériques et à les former sur ces sujets pour leur porte-à-porte, trouve ici tout son sens. Déployé en 2017 dans un contexte de complexité croissante due à la dématérialisation des services, il permet aux Voisins Malins de **faciliter les usages du numérique** et de contri-



buer à **dédramatiser** les usages d'internet auprès des habitants. Ils les aident à dépasser leurs appréhensions. Grâce à ce nouveau support les Voisins Malins peuvent **expliquer en direct** le fonctionnement des plateformes numériques d'accès aux droits (caf.fr, ameli.fr, emploi-store.fr), faire connaître et orienter les habitants vers les ressources du quartier pouvant les accompagner (espace public numérique...), ou encore illustrer davantage leurs messages (images, vidéos). La création d'un poste de **Responsable digital** en 2018 pour accompagner le projet a par ailleurs confirmé le souhait de VoisinMalin d'être à la hauteur de ses ambitions sur les enjeux du numérique.

La légitimité de l'association sur cette thématique est désormais reconnue et prise en compte par les acteurs dont les services sont en cours de dématérialisation. En témoignent à la fois le développement de missions dédiées à l'accès aux droits via le numérique (CAF, Pôle Emploi) et la participation de l'association à des événements d'ampleur. La présidente de l'association Anne Charpy est ainsi intervenue au **Digital Forum Society** du groupe Orange en novembre 2018, dans le cadre d'une table-ronde : « *numérique, inclusion ou exclusion ?* ». L'occasion pour VoisinMalin de mettre en lumière ses constats (dont le renoncement aux droits par peur de se

<sup>11</sup>Enquête réalisée par le CREDOC pour le compte de l'Arcep, du CGE et de l'Agence du Numérique

tromper et d'être mis en plus grande difficulté), et d'insister sur la nécessité de prendre en compte la situation et les préoccupations des habitants des quartiers populaires.

**En 2018 :**

**65** Voisins Malins formés et équipés de tablettes

**50** missions de porte-à-porte réalisées sur tablette

auprès de plus de **7 000 familles**



**Ils soutiennent Voisins Connectés :** Fondation SNCF, Fondation Cetelem, Fil Foundation, Fondation AFNIC, Fondation EDF, Fondation Immochan, COLAM, Monoprix.



© I. Mathie

#### Parole de Voisin Malin

*« J'ai des difficultés avec la tablette, mais ça me force à utiliser les nouvelles technologies, ça m'aide à m'habituer à internet pour mes démarches administratives par exemple »*

#### Paroles de Voisins Malins

*« Au début j'avais vraiment du mal avec la tablette mais en fait maintenant j'adore, c'est mieux que le papier » ;  
« On est plus sérieux et plus professionnels quand on arrive avec nos tablettes ».*



© I. Mathie



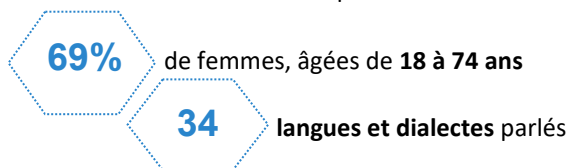
# L'équipe

## Une équipe opérationnelle caractérisée par une forte présence locale

Notre **organisation horizontale**, qui confère un rôle central aux responsables de sites et aux Voisins Malins, nous permet de nous adapter aux besoins et attentes d'un territoire et de ses habitants, et de construire des réponses « **sur-mesure** » aux enjeux territoriaux.

## Les Voisins Malins

En 2018, **46** Voisins Malins ont été recrutés en CDI **12 à 19 heures** par mois, sur des critères de savoir-être et de motivation à réaliser une mission d'utilité sociale. L'effectif total des Voisins Malins a atteint **84 salariés** en fin d'année 2018 avec une diversité des profils :



Des **situations professionnelles variées** : mères de familles, commerçants, salariés à temps partiel, étudiants, retraités...

Ainsi, les Voisins Malins sont à **l'image des personnes qu'ils rencontrent** en porte-à-porte, ils partagent des cultures et expériences communes ce qui leur permet de créer un lien de confiance dans le quartier.

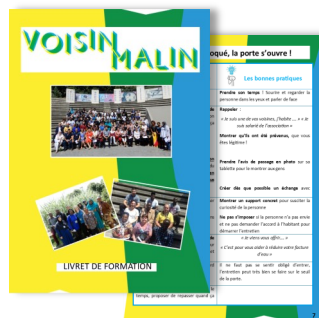
## Focus Rencontre inter Voisins

Deux fois par an VoisinMalin réunit l'ensemble des salariés, permanents et Voisins Malins, pour une demi-journée de formation et de partage d'expérience. Ces séminaires inter-régionaux sont l'occasion pour les Voisins Malins de rencontrer leurs homologues des autres équipes et de se former. Ils constituent de véritables temps forts qui nourrissent à la fois la **cohésion et la vision du collectif**.

### **Séminaire juin 2018**

- *Thématique : ateliers liés aux enjeux du métier de Voisin Malin : techniques d'ouverture de portes, situations difficiles en porte-à-porte, services sociaux du quartier,...*

- Réalisation : élaboration d'un livret de formation basé sur les contenus partagés en ateliers, enrichis des retours des participants. Ce livret a été remis à l'ensemble des Voisins Malins présents à la rencontre, et fait désormais partie des outils fournis lors de l'accueil de nouvelles recrues.



## Les Responsables de sites

**14** Responsables de sites, cadres recrutés en CDI à temps plein, gèrent les équipes de Voisins Malins dans les quartiers où nous sommes présents. Ils ont pour mission :

> **d'inscrire et développer le projet auprès des acteurs locaux** (participation à la vie du quartier, rencontre des acteurs sur le terrain, animation du comité de pilotage local, communication, suivi, évaluation) ;

> **de constituer et d'animer l'équipe des Voisins Malins** (recrutement, formation, management) ;

> de **piloter notre activité localement** (recherche, mise en place et suivi des missions porte-à-porte et de leur financement, animation des partenariats).

**Camille Fleury** (Lille Sud),  
**Éléonore Le Bouffo** (Roubaix),  
**Issa Coulibaly** (Villiers-le-Bel),  
**Aminata Cissé** (Saint-Denis/  
 Villetaneuse),  
**Marianne Brutinot** (Clichy-sous-Bois)  
**Laure Tesson** (Clichy-sous-Bois),  
**Flora Rossi** (Aulnay-sous-Bois),  
**Hélène Malengana** (Montreuil),  
**Alexia Nkodia** (Paris 19<sup>e</sup>),

**Régis Nicolas** (Grigny 2),  
**Pauline Boussaingault** (Ris-Orangis,  
 Grigny Grande Borne),  
**Xavier Vander Auwera** (Evry-  
 Courcouronnes),  
**Joël Humbert** (Villeurbanne),  
**Camille Auchet** (Marseille)

**Denis Griponne** : Directeur territorial  
 sur la zone 93-95.

« En devenant Responsable de site chez VoisinMalin, j'ai découvert l'économie sociale et solidaire : être dans l'économie tout en gardant du sens à ce que l'on fait ! »

## L'équipe nationale

**Anne Charpy** : Présidente fondatrice

**Valérie Dupouy** : Directrice du support opérationnel

**Nicole Kemayou** : Responsable administrative et comptable

**Lamia Yekhlef** : Assistante administrative et comptable

**Isabelle Lecot** : Responsable du développement territorial

**Basile Mulciba** : Responsable des partenariats opérationnels

**Fanny Bellassen** : Responsable des partenariats financiers

**Zoé Munch** : Chargée des partenariats financiers

**Camille Balmand** : Responsable Voisins Connectés

**Maxime Servillat** : stagiaire Voisins Connectés



**Le conseil d'administration de l'association a été renouvelé et s'est réuni trois fois en 2018.**

Membres reconduits :

**Anne Charpy**, Présidente

**Aminata Gueye**, Vice-Présidente, Responsable d'une équipe de médiateurs

**Christine Nassiet-David**, Vice-Présidente, Responsable des activités de gérance à la RIVP

**Jean-Maurice Vergnaud**, Trésorier, consultant en intelligence collective

**Anne Guérin**, Administratrice, Directrice des réseaux à la BPI France

Membre nouvellement nommé :

**Yazid Ikdoumi**, Administrateur, Directeur de projets urbains à la Métropole de Lyon

## La mise en place d'une nouvelle organisation pour accompagner le changement d'échelle

Avec la multiplication du nombre de sites, de Voisins Malins et de missions, le fonctionnement et l'organisation interne tels qu'ils ont évolué dans les premières années du projet se heurtent à des limites pour couvrir efficacement les besoins des équipes sur le terrain.

VoisinMalin a donc décidé de faire évoluer son organisation, en expérimentant la mise en place d'une **première Direction territoriale en Seine-Saint-Denis** et dans le **Val d'Oise** ainsi qu'en structurant **deux pôles au sein de l'équipe nationale** : les directions du support opérationnel et du développement.

Accompagnée par le cabinet **CO**, cette expérimentation a montré l'intérêt de disposer d'un échelon hiérarchique supplémentaire pour construire des partenariats stratégiques avec des acteurs politiques et décisionnaires du territoire (directions des agglomérations, des départements, élus locaux ou Préfet Délégué à l'Egalité des Chances), et accompagner le développement de l'activité des sites VoisinMalin.

Plusieurs partenaires nous accompagnent d'ores et déjà sur plusieurs années dans la mise en place de ce projet ambitieux, étape structurante dans le développement de VoisinMalin : le CGET, la Fondation Bettencourt-Schueller, le French Impact, AG2R LA MONDIALE. La fondation MACIF nous a également soutenu dans cette première année.



**AG2R LA MONDIALE**



Commissariat  
général  
à l'égalité  
des territoires



Fondation  
Bettencourt  
Schueller

*Reconnue d'utilité publique depuis 1987*

**FONDATION**



# Nos partenaires

## Une majorité de partenaires et de commanditaires déjà engagés avec VoisinMalin

### Des commanditaires de missions fidèles

**VoisinMalin appuie son développement sur des partenariats inscrits dans la durée.** Nos commanditaires de mission cherchent à résoudre un problème ou à faciliter un projet en s'appuyant sur les Voisins Malins pour toucher les habitants des quartiers qu'ils n'arrivent plus à atteindre. Nous construisons ensemble un message utile pour les habitants sur un sujet pertinent pour ces acteurs. Nos commanditaires contribuent à former les Voisins Malins sur le thème abordé par la mission et récupèrent grâce à nos missions des informations pour améliorer leur service auprès des habitants.

**En 2018, la proportion des commanditaires de missions avec lesquels nous avons déjà collaboré s'élevait à 60%**, soit 32

acteurs territoriaux ayant décidé de nous renouveler leur confiance. Le renouvellement de nos partenariats et l'intervention sur de nouvelles missions sont l'occasion de diversifier et d'approfondir notre impact, de renforcer la relation de confiance avec les habitants, et de pérenniser notre modèle économique.



+21  
partenaires

Au total, **53 commanditaires** (bailleurs sociaux, collectivités territoriales, acteurs publics, privés et fondations) dont 18 nouveaux (\*), ont co-construit, piloté et financé **66 missions** de porte-à-porte.

- Collectivités et acteurs publics : Conseils départementaux de l'Essonne et de Seine-Saint-Denis, Département de Paris, agglomérations de Grand Paris Sud et de Plaine Commune, Métropole de Lyon\*, villes d'Aulnay, Saint-Denis\*, Villetaneuse\*, Villiers-le-Bel, Evry-Courcouronnes, Paris et Villeurbanne\*, Pôle Emploi\*, CGET, CPAM de Paris\* et de l'Essonne\*, CNAV\*, ARS d'Île-de-France et de Seine-Saint-Denis, CAF de l'Essonne.
- Bailleurs sociaux : Logirep, Les Résidences, Emmaüs Habitat, Essonne Habitat, 1001 Vies habitat, APES, Osica, Collectif interbailleurs (RIVP, SIEMP, I3F, Paris Habitat), Efidis\*, EMH, Maison du Cil\*, Seine St Denis Habitat\*, 13 Habitat\*, Espace Habitat construction\*.

- Entreprises, fondations et autres acteurs privés : Accenture, Citémétrie\*, EPFIF, Silver Solidarités\*, Veolia Eau d'Île-de-France (VEDIF), Fonds de dotation Qualitel\*, Fondations Macif, Roche, Rexel, Aéroports de Paris\*, Crédit Agricole\*, Abbé Pierre et Abbé Pierre Nord.

### De nouveaux marchés publics

En 2018, VoisinMalin a renforcé son impact dans les quartiers populaires en s'inscrivant dans de **nouveaux marchés publics** à Grigny dans le cadre de l'ORCOD-IN sur Grigny 2 et à Nantes et Saint-Herblain, où il est prévu d'installer une nouvelle équipe prochainement, dans le cadre du projet d'aménagement de la ZAC du Grand Bellevue.



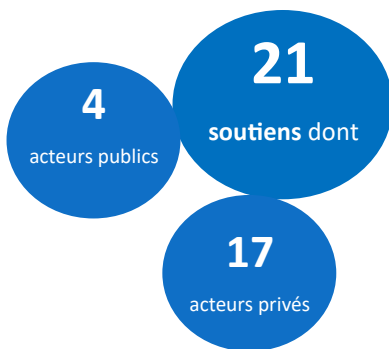
### Nos soutiens financiers :

La consolidation et le développement de VoisinMalin reposent également sur le soutien financier d'acteurs concernés par nos interventions. Ils étaient **21** en 2018, dont 7 nouvellement engagés auprès de l'association (\*) :

- Etat et collectivités territoriales : CGET, French Impact\*, Agglo Grand Paris Sud, Ville de Roubaix\*

#### Fondations et autres acteurs privés :

Colam Initiatives, Fidelity Foundation, ESIA\*, Fondation des Entrepreneurs et Dirigeants Chrétiens, Fondation AG2R, Fondation Betcourt Schueller, Fondation Caritas, Fondation Cetelem, Fondation Coca-Cola\*, Fondation EDF\*, Fondation La France S'Engage, Fondation Macif, Fondation Masalina\*, Res Publica, Fondation SEB\*, Fondation SNCF, Fondation VINCI pour la Cité



- Les Parrains Malins se sont de nouveau engagés pour VoisinMalin et ont continué à soutenir l'association en 2018.

# Nos réseaux et alliés

## Le projet A-Porta en Catalogne

Depuis fin 2017, VoisinMalin étend son action en **Espagne** à travers le programme A-Porta co-créé par la Confavc (Confédération des Associations de Voisins de Catalogne) et lesMed (coopérative européenne visant le développement de l'innovation sociale en Méditerranée), avec l'appui de VoisinMalin. A ce jour, A-Porta est implanté dans **trois quartiers en Catalogne** : à Barcelone (« Zona Nord » et « Can Peguera ») et à Tarragone (« Campcalr »). Aujourd'hui :

- 23** Voisins Malins, appelés « Picaportas » ;
- 1 584** logements visités soit près de 5 000 habitants touchés ;
- 3** sites d'intervention.

Les équipes de *Picaportas* sont intervenues en porte-à-porte sur trois grandes campagnes autour de la **précarité énergétique**, de **l'accès à l'emploi** et de **la rénovation urbaine** en partenariat avec la municipalité de Barcelone, la Région Catalogne et l'entreprise Aguas de Barcelona.

En 2018, A-Porta a été élu **meilleur projet d'innovation sociale** par la Fondation de la Caixa, une fondation clef en Espagne et principal financeur des projets sociaux du pays.

## Les réseaux et instances auxquels participent VoisinMalin

Anne Charpy est **membre du conseil national des villes** et du **conseil présidentiel des villes**, et **Fellow Ashoka** depuis 2013.

VoisinMalin a rejoint le collectif **Bleu Blanc Zèbres** en fin d'année 2018.

## Accompagnements externes en 2018

Plusieurs cabinets externes nous ont accompagnés en 2018 :

**Co** : dans l'évolution de notre organisation avec en particulier, l'expérimentation de la première Direction territoriale.

Dans le cadre de l'appel à projet Silver-Solidarités :

\* **Causes & Co** : dans notre réflexion sur la construction de partenariats avec des mécènes privés ainsi que sur notre approche des mécènes locaux (PME/TPE) sur les **territoires sur lesquels nous sommes implantés**.



**\*Scale Changer** : dans la formalisation et la structuration de notre intervention auprès des personnes âgées en situations de fragilité.

**Odyssem** : dans la structuration de VoisinMalin et dans son changement d'échelle.

**Hawkers and partners** : dans la définition de notre identité et de notre positionnement en matière de communication.

**Chorus** : dans l'internalisation des fonctions d'administration et de finances.

# Le modèle économique

VoisinMalin repose sur un **modèle économique hybride** à travers des missions de porte-à-porte construites avec des commanditaires (entreprises opérateurs de services, bailleurs sociaux, collectivités territoriales et institutions publiques) et des marchés publics, complétées de subventions publiques et de mécénat.

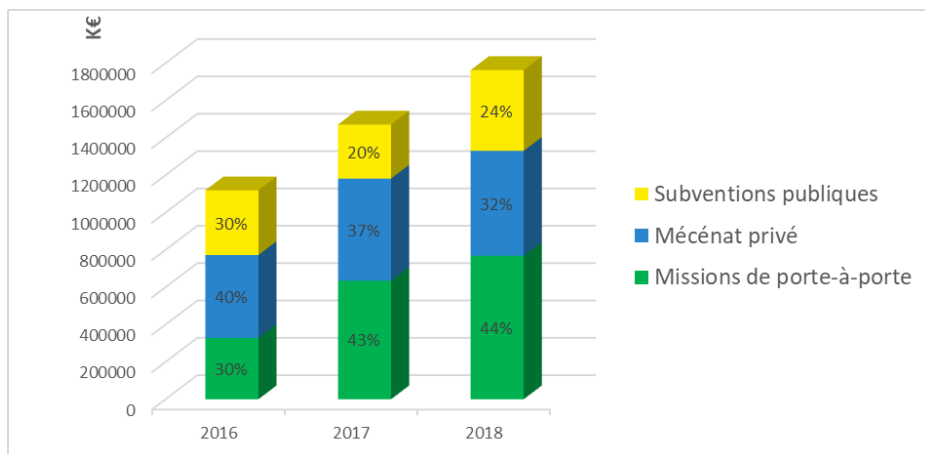
Ce modèle permet à la fois de rémunérer l'intervention des Voisins Malins et garantir notre indépendance par rapport à un acteur dominant ou aux pouvoirs locaux.

En 2018, notre budget a atteint **1 763 K€** soit une hausse de près de 20%.

Les ressources de VoisinMalin pour 2018 se sont réparties comme suit :

- \* Revenus provenant des missions de porte-à-porte (44 %). Nous avons l'ambition de porter cette part à 60% à terme
- \* Mécénat privé (32%)
- \* Subventions publiques (24%)

**Budget 2018 :  
+ 20%**





**VoisinMalin**  
*Association loi 1901*

204 rue de Crimée, 75019 PARIS  
[www.voisin-malin.fr](http://www.voisin-malin.fr)  
[contact@voisin-malin.fr](mailto:contact@voisin-malin.fr) - 01 42 09 59 39