

« INSUFFLER UNE DYNAMIQUE NOUVELLE
DANS LES QUARTIERS EN VALORISANT
LES COMPÉTENCES DES HABITANTS »

VOISIN MALIN

Rapport d'activité 2015



Sommaire

INTRODUCTION : contexte, mission, objectifs	p 3
NOTRE ACTIVITE SUR LES TERRITOIRES	p 4
Caractéristiques des territoires cibles	
Territoires d’implantation	
Essonne : Courcouronnes, Ris-Orangis, Grigny, Evry	
Seine-saint-Denis : Aulnay-sous-Bois, Montreuil	
Val d’Oise : Villiers-le-Bel	
Paris, Lille	
NOS THEMES D’INTERVENTION EN 2015	p 7
Habitat, cadre de vie	
Précarité énergétique et maîtrise des charges	
Santé et alimentation	
Emploi, accès au droit, accès à la culture	
LES PARTENARIATS	p 11
Missions	
Partenaires de terrain	
Soutiens financiers	
L’ORGANISATION	p 14
Les Voisins Malins	
Les Managers	
La tête de réseau	
La gouvernance	
NOTRE IMPACT	p 17
Personnes touchées	
Mesure d’impact	
Résultats significatifs	
ELEMENTS FINANCIERS	p 18
VISIBILITE DE VOISINMALIN	p 19
LEXIQUE	p 20

Introduction

CONTEXTE

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. Ils réunissent de nombreuses difficultés : ségrégation sociale, familles nombreuses vivant dans de petits espaces, difficulté d'accès en transports, éloignement des principaux pôles économiques, sentiments d'injustice et de relégation. La situation de ces quartiers s'est dégradée depuis 20 ans, avec une paupérisation de ses habitants mais également l'apparition de réactions de violence et repli.

Nous rencontrons des personnes souvent résignées parce qu'elles souffrent d'isolement et d'un manque de services, et vivent dans un environnement dégradé. Nombre d'habitants 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.

Pourtant 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

MISSION

Notre mission consiste à faire reculer la résignation dans les quartiers populaires en recréant une confiance et une capacité d'initiative chez les habitants. Nous souhaitons rapprocher les habitants et les institutions, et permettre à chacun d'améliorer son quotidien en profitant des opportunités du quartier ou en résolvant des problèmes concrets.

Pour ce faire, 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.

OBJECTIFS

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 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.

Notre activité sur les territoires

CARACTERISTIQUES DES TERRITOIRES CIBLES

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 concentrent des situations d'exclusion et de non-droit :

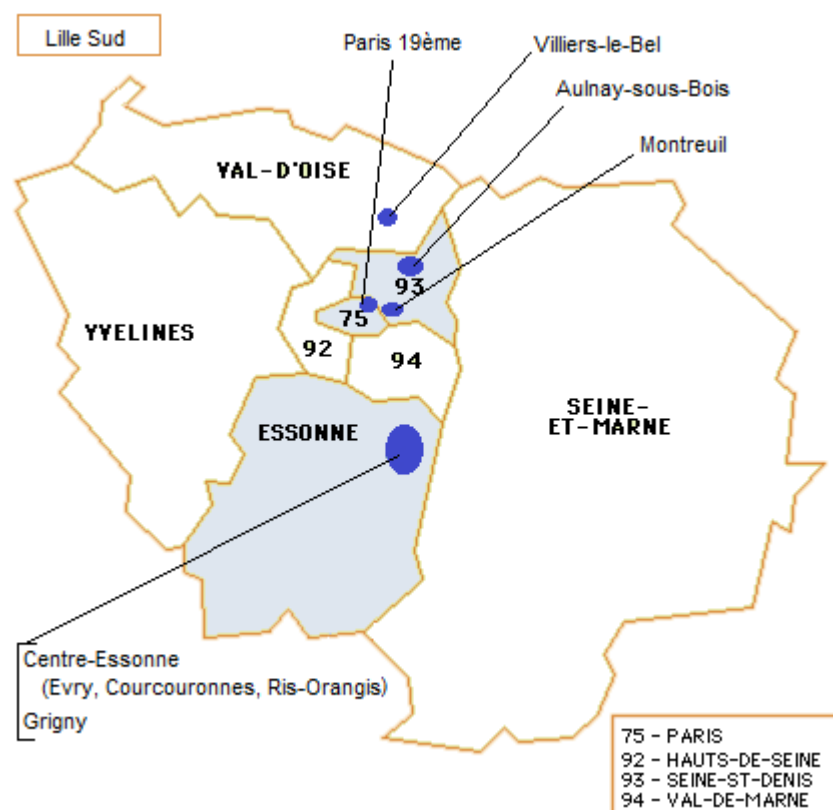
- Taux de chômage élevé (plus de 20% dans les quartiers où VoisinMalin intervient contre 11 à 12% dans l'unité urbaine de Paris)
- Échec scolaire important
- Difficulté de maîtrise de la langue française, en particulier pour les personnes de nationalité étrangère
- Faible revenu annuel médian (11 285 € en moyenne dans les quartiers où VoisinMalin intervient contre 21 288 € dans l'unité urbaine de Paris)*
- 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)



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.

TERRITOIRES D'IMPLANTATION



En Essonne

- **Courcouronnes**

VoisinMalin est présent depuis 2011 dans le quartier du Canal à Courcouronnes. 9 000 habitants y sont recensés (13 000 estimés), soit les deux tiers de la population communale. Le quartier est concerné par un projet de rénovation urbaine qui génère de nombreuses transformations pour les habitants qu'il faut accompagner.

- **Ris-Orangis**

VoisinMalin est présent au quartier du Plateau à Ris-Orangis depuis l'été 2012. L'équipe de Ris-Orangis a été l'une des premières équipes de Voisins. Le quartier regroupe près de 8000 habitants, soit 30% de la population de la ville.

- **Grigny**

VoisinMalin agit sur deux quartiers à Grigny : La Grande Borne, vaste ensemble d'habitat social, et Grigny 2, deuxième plus grande copropriété d'Europe, qui fait l'objet d'un dispositif exceptionnel de requalification des copropriétés dégradées. Au total ces deux quartiers réunissent plus de 23 000 habitants. Les opérations de rénovation urbaine par lesquelles ils sont concernés se poursuivent dans le NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain).

- **Evry**

VoisinMalin agit depuis 2014 à Evry dans le quartier du parc du Petit Bourg. Ce quartier réunit 500 logements gérés en copropriété, où vivent 1 600 habitants. Beaucoup de propriétaires de la résidence connaissent des situations financières difficiles et la copropriété s'en trouve 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.

En Seine-Saint-Denis

- **Aulnay-sous-Bois**

A Aulnay-sous-Bois, VoisinMalin œuvre sur les quartiers de Mitry-Ambourget – Gros Saule et Europe – Rose des vents – Jupiter – Etangs – Merisier (soit plus de 36 000 habitants). On y trouve à la fois des logements sociaux et des copropriétés en difficulté. La ville et ses partenaires conduisent des actions de rénovation du quartier que VoisinMalin accompagne au plus près des habitants ; ils sont notamment concernés par le NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain).

- **Montreuil**

VoisinMalin s'est installé fin 2013 dans le quartier Bel Air- Grands Pêcheurs alors que ce lieu était en phase finale de rénovation urbaine. Le quartier compte 7500 habitants. On y trouve à la fois des logements sociaux, des copropriétés et des pavillons. La ville est particulièrement riche en associations, avec lesquelles l'équipe locale de VoisinMalin travaille régulièrement.

Dans le Val-d'Oise

- **Villiers-le-Bel**

Villiers-le-Bel est particulièrement concerné par la géographie prioritaire de la politique de la ville. VoisinMalin s'y est implanté fin 2015, dans le quartier DLM-La Cerisaie (8000 habitants) en rénovation urbaine. Les rénovations urbaines par lesquelles Villiers-le-Bel est concerné se poursuivent dans le NPNRU (Nouveau Programme Nationale de Rénovation Urbaine).

A Paris

VoisinMalin a recruté sa première équipe parisienne en 2014 dans le 19^{ème} 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.

A Lille

Présent à Lille Sud depuis 2014, VoisinMalin agit dans 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.

Nos thèmes d'intervention en 2015

- 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.

L'aménagement de résidences, le développement d'espaces verts, l'amélioration de la propreté des espaces collectifs, la sensibilisation au tri sélectif et au respect des parties communes 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.

Illustration : mission de sensibilisation et d'éradication des punaises de lit

En 2015, 7 voisins ont été formés et mobilisés sur la mission de sensibilisation et d'éradication des punaises de lit à la Grande Borne. Les Voisins Malins ont effectué des rencontres ciblées chez les locataires dont l'appartement était touché, pour les accompagner dans la prise de rendez-vous avec l'entreprise de désinsectisation et les informer sur les procédures à suivre pendant cette intervention. Ils ont également informé les logements contigus aux logements infestés sur les mesures à prendre pour effectuer un signalement.

Le partenariat entre l'Opievoy et VoisinMalin, mené depuis bientôt 4 ans dans le quartier de la Grande Borne, a permis de sensibiliser nombre de ses habitants à la problématique des punaises de lit. Les Voisins Malins sont intervenus auprès de 438 logements en 2015.

Illustration : mission d'invitation à une réunion publique préalable aux travaux

8 habitants du 19^e arrondissement, salariés de VoisinMalin, se sont rendus au domicile des locataires de la RIVP (Régie Immobilière de la Ville de Paris). Ils ont rencontré 148 familles dans 11 immeubles, avec pour objectifs :

- de rappeler à ces locataires la tenue d'une réunion de présentation des travaux;
- de leur remettre une invitation en main propre (ou déposée devant la porte, sous enveloppe, en cas d'absence) ;
- de donner du sens à la présence de chacun lors de cette réunion.

Les locataires ont accordé un grand intérêt aux travaux et une centaine ont participé à la réunion. Les locataires ont été globalement impliqués et constructifs dans leurs échanges avec les responsables de la RIVP.

- **PRECARITE ENERGETIQUE ET MAITRISE DES CHARGES**

L'accès à l'eau courante, le chauffage ou l'électricité sont aujourd'hui reconnus comme des besoins primaires. Pour autant, on estime que 4 à 5 millions de ménages rencontrent des difficultés à régler leurs factures.

Les familles en situation de précarité énergétique cumulent souvent plusieurs handicaps : difficultés financières, maîtrise imparfaite du français, méconnaissance des dispositifs d'aide... Cela crée des situations de détresse, avec pour conséquence pour les habitants un sentiment d'insécurité et pour les bailleurs ou sociétés prestataires des risques d'impayés. Les missions des Voisins Malins visent à lutter contre ces situations difficiles.

Illustration : mission de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et repérage des situations de précarité énergétique

A Aulnay-sous-Bois et Montreuil, dans le cadre d'un partenariat avec AG2R, les Voisins Malins effectuent une mission de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et de repérage des situations de précarité énergétique. Cette mission, qui a commencé en mai 2015 et se déroulera jusqu'à novembre 2016, mobilise 10 Voisins Malins, qui sensibiliseront 650 familles au total. Leur rôle consiste à :

- Sensibiliser et conseiller les ménages sur la maîtrise de leurs consommations d'énergie (éco-gestes, lecture du compteur, de la facture, des appels de charges...) selon la typologie d'habitat et les équipements des logements.
- Identifier des personnes en situation de précarité énergétique et signaler ces situations à un interlocuteur relai identifié afin de proposer un accompagnement adéquat aux ménages concernés.

Illustration : mission d'information sur les travaux de chauffage en partenariat avec Engie

A Grigny, dans le cadre d'un partenariat avec une filiale du groupe Engie, l'équipe de VoisinMalin s'est rendue au domicile des habitants de la Grande Borne dans le but :

- de les informer sur les travaux effectués dans leurs logements sur les radiateurs et les VMC ainsi que sur les travaux extérieurs ;
- de leur présenter les avantages liés à ces travaux : appartements mieux chauffés, consommation d'énergie plus basse, meilleure qualité d'air...
- de les conseiller sur la bonne utilisation des équipements et sur la manière de préparer son logement avant le passage des techniciens.

Pendant cette première phase 422 logements ont été visités. Cette mission de 14 mois se poursuit et les Voisins rencontreront au total 1300 familles locataires du quartier de la Grande Borne.

- **SANTE ET ALIMENTATION**

Les quartiers populaires présentent un décalage marqué sur de grandes thématiques comme la santé et l'alimentation. Parmi les données qui guident le sens de l'action VoisinMalin, citons par exemple le nombre de médecins et d'auxiliaires médicaux dans les quartiers prioritaires, en décrochage par rapport à la moyenne en métropole, ce qui rend l'accès aux soins plus difficile pour les populations de ces quartiers.

La combinaison du manque d'information et du faible revenu des familles a un effet direct sur l'alimentation et donc sur la santé des habitants. Ces derniers privilégient souvent les produits alimentaires à bas coût, sans toujours se soucier de leur valeur nutritionnelle. De plus, les dangers liés aux pesticides et autres polluants sont généralement méconnus et les pathologies liées à une mauvaise alimentation se développent (obésité, diabète...).

Décidé à changer cette situation, VoisinMalin réalise des missions pour informer la population, faire connaître les dispositifs existants et faciliter l'accès des habitants à ces dispositifs.

Illustration : mission sur le dépistage organisé du cancer du sein

Les Voisins Malins ont abordé 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 Grigny 2 pour faire connaître ce dispositif gratuit et proposer aux femmes éligibles qui le souhaitent de les accompagner au cabinet de radiologie.

Un travail de fond sur les représentations individuelles a permis de trouver la meilleure approche pour lever les tabous psychologiques et culturels liés à ce sujet intime. En 7 mois, les Voisins Malins ont sensibilisé 600 familles.

Illustration : mission sur l'alimentation - projet « pourquoi bien manger ? »

Cette mission, co-financée par la région Ile-de-France et la fondation Bel, a permis aux Voisins Malins du site de Grigny de rencontrer 578 ménages afin de traiter le problème de la mauvaise alimentation. Leur objectif était de :

- faire évoluer les comportements alimentaires, en lien avec les problématiques de santé rencontrées sur le territoire (diabète, obésité infantile, hyper-cholestérolémie...) ;
- démontrer aux habitants l'intérêt d'une alimentation saine et équilibrée ;
- aider les habitants à faire évoluer leurs pratiques pour en retirer des bénéfices sanitaires et gustatifs ;
- impliquer les habitants dans les initiatives locales autour de l'alimentation : jardins partagés, cours de cuisines, semaine Santé Bien-être...

Les habitants ont apprécié cette démarche qui leur a permis de prendre davantage conscience de l'impact de l'alimentation sur leur santé.

- **EMPLOI, ACCES AU DROIT, ACCES A LA CULTURE**

En 2014 le taux de chômage des résidents des quartiers prioritaires s'élève à 26,7% contre à peine 10% dans le reste des agglomérations. Ce décalage par rapport au reste des agglomérations touche tous les niveaux de qualifications. C'est pourquoi VoisinMalin réalise des missions pour faire connaître les dispositifs existants en matière d'accès au droit et à l'emploi, et pour faciliter leur accès par les habitants des quartiers prioritaires.

Illustration : mission emploi

Les Voisins Malins de Paris 19^e se sont rendus au domicile de 255 familles habitant l'arrondissement, avec pour objectifs :

- d'informer chaque personne rencontrée des sessions de recrutement et de formation proposées par les MdEE (Maison des Entreprises et de l'Emploi) et ses partenaires employeurs ;
- d'expliquer comment se porter candidat auprès de la MDEE ;
- d'encourager le bouche à oreille sur ces opportunités.

Les habitants ont été agréablement surpris qu'une telle information soit portée à domicile. Concernés ou non, ils saluent une information utile. Les personnes rencontrées ont découvert une source que souvent ils/elles ne connaissaient pas. En effet, pour beaucoup d'habitants, Pôle Emploi demeure le service public emblématique en matière d'emploi.

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 inévitable 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.

Ce constat et les sollicitations de partenaires locaux nous ont amenés à mener des missions sur l'accès au droit. De ces actions est née une réflexion sur l'accès à la culture ; en effet ces sujets présentent des points communs, notamment par les phénomènes d'autocensure qu'ils révèlent.

Illustration : mission d'information sur l'offre culturelle du territoire et d'enquête sur les pratiques des habitants

Les Voisins Malins sont intervenus au domicile de 296 habitants des quartiers du Plateau et de la Ferme du Temple à Ris-Orangis entre septembre 2014 et avril 2015. Si la ville de Ris-Orangis bénéficie d'un environnement culturel diversifié et généreux, les structures culturelles, pourtant réparties sur l'ensemble du territoire, sont timidement fréquentées par la population rissoise.

La ville de Ris-Orangis a souhaité faire appel à VoisinMalin afin de connaître les raisons de cette faible fréquentation et d'y apporter les réponses adaptées. Le but a été de recueillir les pratiques culturelles des habitants et de les informer sur les structures et événements culturels pilotés par la ville.

Les partenariats

MISSIONS

En 2015, VoisinMalin a confirmé et étendu les partenariats tissés avec les **acteurs des territoires**. Ainsi, nous avons accompagné 23 acteurs des quartiers populaires : collectivités territoriales ou acteurs publics, bailleurs sociaux et entreprises de services.

Ils nous ont confié des missions en 2015 :

- **Collectivités et acteurs publics**
 - Ville de Courcouronnes
 - Atelier Santé Ville de Courcouronnes
 - Ville d'Evry
 - Atelier Santé Ville de Grigny
 - Ville de Montreuil
 - Mairie de Paris
 - Ville de Ris-Orangis
 - Agence Régionale de Santé d'Ile de France
 - Région Ile de France
- **Bailleurs sociaux**
 - Emmaüs habitat
 - Essonne habitat
 - France habitation
 - Immobilière 3F
 - Lille métropole habitat
 - Logement francilien
 - OPHM
 - Opievoy
 - RIVP
 - SIEMP
 - Toit et Joie
- **Entreprises**
 - AG2R La Mondiale
 - Engie
 - Veolia

PARTENAIRES DE TERRAIN

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, Ateliers santé ville, collectifs de partenaires...). Sur la demande de collectivités partenaires, nous avons par exemple contribué à l'élaboration de plusieurs contrats de villes. Comprendre ce qui se met en place dans les quartiers où nous intervenons est fondamental pour nous permettre d'ajuster notre action.

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, gardiens d'immeuble, conseils syndicaux... Cette implication dans la vie de quartier perdure et se renforce, nos équipes étant régulièrement invitées à participer comme observateurs ou experts.

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.

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

SOUTIENS FINANCIERS

En 2015, 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 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](#)

VoisinMalin remercie la fondation Macif, la fondation SNCF, la fondation Veolia, la fondation Vinci, la Caisse des Dépôts et Consignations, le réseau France Active, le réseau Ashoka, la fondation BNP Paribas, la fondation Caisse d'Épargne Nord France Europe, la fondation Monoprix, la fondation Immochan, la fondation Groupe Up, la fondation Bel ainsi que la fondation Caritas, le fonds du 11 janvier, la fondation Uninitiative, le fonds de dotation Après-Demain, la fondation Brageac Solidarité qui ont choisi en 2015 de soutenir ses actions et son développement.

- [Collectivités et acteurs publics](#)

C'est également grâce à des acteurs publics qui lui font confiance que VoisinMalin peut faire la différence. Nous remercions chaleureusement la région Ile-de-France qui accompagne VoisinMalin depuis 2013 dans son développement, entre autres dans le cadre du programme PM'UP, le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, le conseil départemental de l'Essonne, la communauté d'agglomération d'Evry-centre-Essonne, le conseil départemental de Seine-Saint-Denis, la ville de Lille, la ville de Paris, la ville de Villiers-le-Bel pour leur accompagnement technique et financier tout au long de l'année.

- [Distinctions et prix obtenus](#)

En 2015, VoisinMalin a été lauréate du concours présidentiel La France s'Engage, une belle recon-

naissance de l'utilité de son action sur le terrain.

L'association a également reçu plusieurs prix : elle a fait partie des 7 associations lauréates des Trophées parisiens de l'Economie Sociale et Solidaire pour l'édition 2015, a été mise à l'honneur par la Fondation Crédit Coopératif en remportant le 2^{ème} prix de l'Initiative en Economie Sociale et Solidaire, et a été lauréate du concours Med'Innovant de la Cité des Entrepreneurs d'Euroméditerranée.

Enfin, Anne Charpy, fondatrice et directrice de l'association, est *fellow* du réseau Ashoka depuis 2013. Elle a rejoint en 2015, au titre de *personnalité qualifiée*, le Conseil National des Villes (CNV), instance de concertation et de proposition qui a pour mission de conseiller le gouvernement sur l'élaboration de la politique nationale des villes et le développement social urbain.

- [Parrains Malins](#)

Les Parrains Malins sont un groupe de personnes engagées qui soutiennent notre action de façon significative et qui veillent à la poursuite de notre projet. Être « Parrain Malin » consiste à contribuer individuellement au déploiement de VoisinMalin en nous apportant un soutien financier et à devenir ambassadeur de notre démarche auprès de futurs parrains et entreprises partenaires. VoisinMalin compte 34 parrains malins ayant donné un montant total de 53 500 €, affectés aux fonds propres en 2015.

L'organisation

LES VOISINS MALINS

- Profils

Fin 2015, l'équipe des Voisins est constituée de 62 Voisins Malins, engagés en CDI 15 heures par mois en moyenne. Les Voisins Malins sont 5 à 15 par quartier. Au total, l'ensemble de l'équipe de Voisins Malins est constituée de 16 hommes et 46 femmes, la plus jeune Voisine ayant 19 ans et le plus âgé 72 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 tous types de situation, d'étudiant à retraité, en passant par mère au foyer. Les $\frac{3}{4}$ d'entre eux sont actifs : commerçants, comptables, assistantes de vie ou dans les écoles, agents administratifs, femmes de ménage...

- Développement des compétences des Voisins

Les Voisins Malins sont formés afin de pouvoir s'adresser aux personnes rencontrées en porte à porte de la façon la plus adaptée possible. Cette formation s'effectue sur 20% de leur temps et leur permet ainsi d'acquérir de véritables compétences qu'ils mettent en valeur dans :

- La participation à des réunions stratégiques : comité de pilotage locaux de VoisinMalin, assemblées générales de copropriétés concernées par l'action des Voisins
- Des interventions externes : cérémonies Trophées ESS, Crédit Coopératif
- Des interventions presse ou media des partenaires

Les compétences acquises sont variées : confiance en soi, dépassement de la timidité, tremplin pour la création d'entreprise, élargissement du réseau relationnel, compréhension des institutions locales.

Les Voisins développent également leur capacité à prendre la parole en public, à travers diverses occasions : des Voisins sont amenés à représenter l'association lors d'événements externes ou de remises de prix ; ils prennent aussi la parole lors des séminaires inter-équipes organisés tous les trimestres, lors desquels nous abordons des thèmes en lien avec notre activité (gestion des situations difficiles rencontrées en porte-à-porte ; les 10 ans des violences urbaines de 2005...).

- Des missions construites sur un mode participatif

Les Voisins prennent également part à la construction des missions, en construisant les messages en équipe, avec l'accompagnement de leur manager. Les méthodes d'animation de nos managers sont prévues pour favoriser cette réflexion et élaboration conjointe des thèmes et messages abordés en porte-à-porte. Habitants du quartier, les Voisins sont les garants de la pertinence et de l'efficacité de nos messages.

LES MANAGERS

Les équipes de Voisins sont encadrées par 7 managers au total, soit 2 de plus qu'en 2014. Les managers sont le pivot de notre action : interlocuteurs au quotidien des acteurs de terrain dans les quartiers où ils sont installés, ils sont en lien avec l'ensemble des ressources locales.

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. Pour l'encadrement des Voisins ils s'appuient sur des techniques de management inclusives et participatives.

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 aux partenaires du déploiement et de l'impact des missions à travers des échanges réguliers et des rapports de mission étayés.

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 de ressources du quartier.

LA TÊTE DE RESEAU

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, 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.

En 2015, la tête de réseau a cherché à développer VoisinMalin sur le territoire, et analysé les potentialités pour de futures implantations. Elle a travaillé à l'ouverture du site de Villiers-le-Bel, et au doublement du site d'Aulnay-sous-Bois.

Le rôle de la tête de réseau réside aussi dans la construction de partenariats opérationnels. En 2015 VoisinMalin était en partenariat avec 23 commanditaires de missions, grâce à qui les Voisins Malins ont pu réaliser un total de 28 missions.

Enfin, la recherche de financements est un rôle fondamental de la tête de réseau. L'équipe a également organisé une soirée de levée de fonds auprès de particuliers, à la suite de laquelle 29 financeurs privés ont apporté leur soutien au développement de l'association.

LA GOUVERNANCE

La **direction** de l'association est assurée par Anne Charpy, fondatrice de VoisinMalin.

Le **Conseil d'Administration** fixe les orientations stratégiques de l'association. Présidé par Bachir Merghem, directeur général adjoint Solidarité et Jeunesse pour la ville de Grigny, il réunit 5 membres bénévoles.

Les membres du Conseil d'Administration sont des personnes impliquées dans les quartiers dans lesquels VoisinMalin agit, légitimes par leur connaissance de l'entrepreneuriat, du logement social ou de la politique de la ville. Ils apportent leur expertise dans des domaines divers et coopèrent au pilotage opérationnel du projet.

Le **Comité d'Accompagnement** réunit 3 entrepreneurs du réseau d'entrepreneurs sociaux Ashoka. Il se réunit 6 fois par an pour conseiller l'équipe sur le modèle économique et la stratégie partenariale.

Notre impact

PERSONNES TOUCHEES

Les Voisins Malins sont entrés en contact avec **6500 familles** en porte-à-porte en 2015. Ce chiffre a augmenté de 30% par rapport à l'année dernière et vient porter le nombre d'entretiens depuis la création de VoisinMalin à 23 500, soit environ 70 000 habitants touchés. En moyenne, 8 portes sur 10 s'ouvrent au passage des Voisins Malins.

MESURE D'IMPACT

VoisinMalin a mis en place en 2015 des indicateurs de mesure d'impact testés sur différentes missions. A chaque fin d'entretien étaient ajoutées 3 questions concernant l'utilité des missions proposées. Cette mesure d'impact nous a permis de savoir, par exemple, que la mission sur la maîtrise des consommations d'eau et sur l'entretien des installations, était une information nouvelle pour 88% des personnes rencontrées sur le site de Paris et que l'intention de changer de pratiques s'élevait à 75%.

Ces résultats permettent d'ajuster le choix des missions, nous souhaitons donc généraliser cette pratique en 2016.

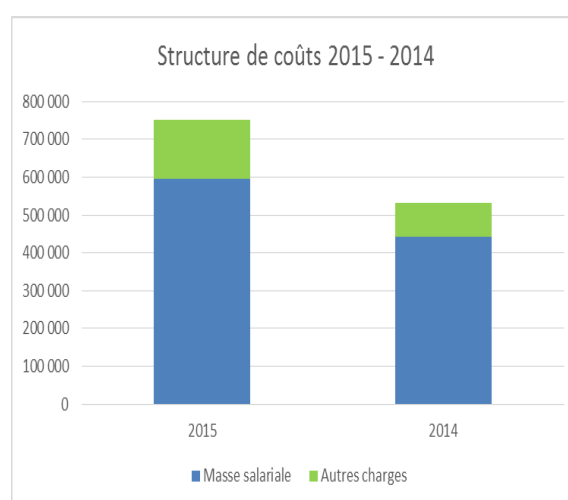
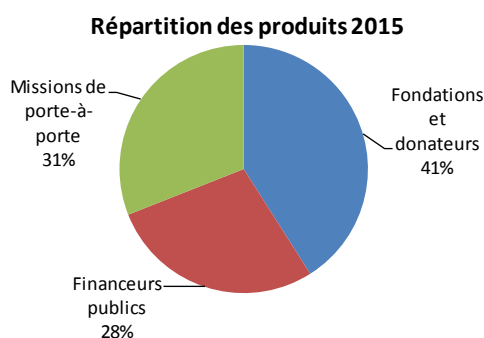
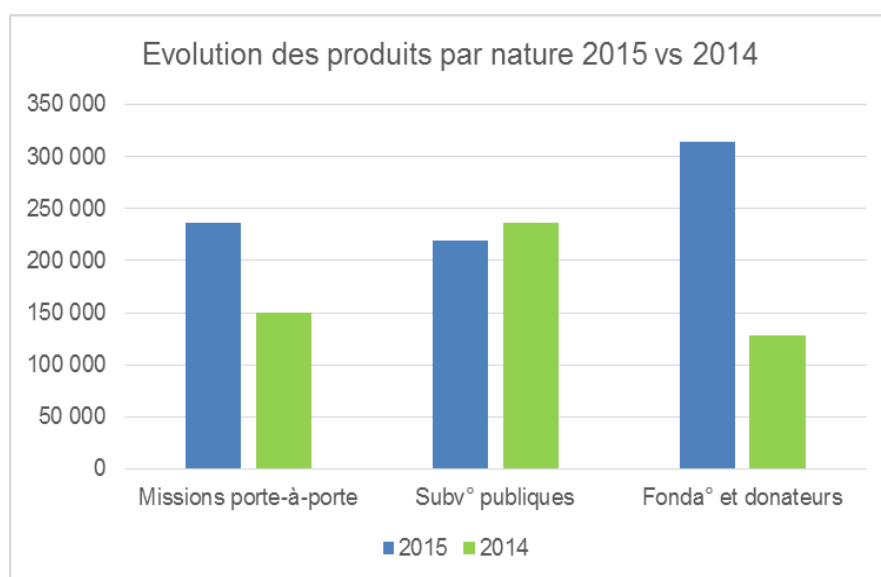
RESULTATS SIGNIFICATIFS

- inscription d'habitants auparavant peu mobilisés à la maison des entreprises et de l'emploi de Paris (10% de nouveaux inscrits en plus sur un mois)
- baisse significative des consommations d'eau suite à l'accompagnement de gros consommateurs (Montreuil : très utile pour 50 % des personnes suivies)
- nette augmentation de la participation aux réunions organisées par bailleurs ou copropriétés (Evry, Paris)
- souhait de s'investir dans le collectif d'habitants qui serait créé suite à leur concertation (Lille : 37% des répondants sont volontaires)
- ...

Eléments financiers

En 2015 VoisinMalin a réalisé un résultat financier positif qui a permis de restaurer les fonds propres à hauteur de 49 k€. Les revenus s'élèvent à 769 k€, en hausse de 49% par rapport à 2014.

Cette croissance s'appuie en particulier sur les revenus des missions réalisées sur les différents sites. Ainsi, le budget associé aux missions a augmenté de 57% sur un an pour atteindre désormais 31% du total des produits. Parallèlement, la hausse des subventions notamment privées, a permis de développer le projet et de contribuer à structurer la tête de réseau (développement des partenariats, gestion, administration, développement territorial, mesure de l'impact social).



Visibilité de VoisinMalin

MEDIAS

La visibilité de VoisinMalin dans les médias a augmenté, via des mises en avant dans la presse et des parutions dans les communications de partenaires .

- Grand public

- **journaux/web** : Le Monde, La Croix, La Vie, les Echos, la Voix du Nord, l'Expansion, Say Yess, Youphil
- **radio** : Carnets de Campagne sur France Inter, RCF, Radio Fourvière
- **télé** : BFM TV, France 3, la Croix

- Parutions partenaires

Journaux des Villes de Montreuil et Courcouronnes, USH, ANRU, Avise, Ashoka, Monoprix, Initiative 95, journal de la copropriété d'Evry, Fondation Crédit Coopératif, Mairie de Paris, fondation Vinci, SIEMP, Conseil de l'Europe, Lille's Agency, CRDSU Rhône Alpes...

- Distinctions reçues

Concours La France S'engage, trophées de l'Economie Sociale et Solidaire de la mairie de Paris, trophées de l'Innovation Sociale, concours Med'Innovant. Finaliste du Diversity Challenge (Conseil de l'Europe).

Nomination d'Anne Charpy en tant que personnalité qualifiée au Conseil National des Villes (CNV)

- Autres actions de visibilité

Réalisation de supports de communication : plaquette, panneaux de présentation des sites, refonte du site internet, rapport d'activité, vidéos

Interventions lors d'événements extérieurs : colloque Barcelone, colloque Chicago, étudiants ESSEC, baromètre KPMG, Mouves (mouvement des entrepreneurs sociaux), réseau Ashoka, membre du jury du prix de l'innovation de Paris et Impact d'Ashoka, colloques UNA, USH, ANRU, CNV, Forum des Idées Nouvelles sur l'habitat et la ville durables (Suez Environnement), Action Tank « Entreprises et Pauvreté », Institut Veolia

Lexique

ANRU [Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine] : l'ANRU co-finance et met en oeuvre 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.

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 »

Coordonnées

VoisinMalin

204 rue de Crimée

75019 Paris

www.voisin-malin.fr

Pour nous contacter

contact@voisin-malin.fr