

VOISIN MALIN

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



SOMMAIRE

• EDITO	4
• LES ENJEUX SOCIAUX	6
• LA MISSION DE VOISINMALIN	7
• CHIFFRES CLÉS 2017	8
• LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION	9
• LES MISSIONS EN PORTE-À-PORTE	10
Habitat et cadre de vie	
Précarité et maîtrise des charges	
Santé et droits sociaux	
Éducation	
Inclusion numérique	
• L'IMPACT	17
• LES PARTENARIATS	18
Commanditaires de missions	
Soutiens au développement et aux projets transversaux	
Partenaires de terrain	
• L'ORGANISATION	20
Les Voisins Malins	
Les managers	
L'équipe nationale	
La Gouvernance	
• LE MODÈLE ÉCONOMIQUE	22
• LEXIQUE	23



Anne Charpy
*Présidente
Fondatrice*

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

Jessica, lycéenne de 18 ans du quartier des Franc-Moisin, a rejoint l'équipe de Saint-Denis avec l'envie de dépasser son appréhension à aller vers les gens ... et l'arrivée d'Abdel dans l'équipe de Clichy-sous-Bois nous permet d'avoir un chauffeur de tram parmi nos 93 Voisins Malins. **Les équipes ont presque doublé** en 2017 alors que nous avons poursuivi notre déploiement sur **13 villes d'implantation**.

Pour ce faire, nous avons expérimenté de **nouveaux modes d'intervention** :

- en groupement avec des experts des copropriétés, dans le cadre des **marchés publics** pour l'accompagnement durable des habitants des copropriétés du Bas Clichy-sous-Bois
- en « labellisant » et en manageant dans un rôle de Voisins Malins **5 salariés de l'entreprise Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée**, habitants du quartier Saint-Jean à Villeurbanne.

Notre impact s'est étendu grâce **au doublement des habitants vus en porte-à-porte**. Pour enrichir notre action quotidienne avec les villes et les bailleurs sociaux, nous avons construit de nouveaux partenariats avec des acteurs structurants dans les domaines de la **santé (ARS IDF)**, des **personnes âgées (CNAV)**, des **droits sociaux (CAF du 91)** ou du **logement (Fondation Abbé Pierre)**.

Parmi nos missions, **l'inclusion numérique** a pris de l'ampleur à travers l'extension du projet « Voisins Connectés » : 54 Voisins Malins, formés au numérique et équipés de tablettes, ont été en porte-à-porte les ambassadeurs de l'utilisation des services en ligne de Pôle Emploi ou de la CAF...

A l'approche de nos 7 ans et en accord avec nos plus fidèles partenaires, nous avons pris du recul sur notre savoir-faire essentiel et notre impact, en réalisant un diagnostic de développement avec l'ADASI. Celui-ci a mis en valeur le **« principe actif » de notre ancrage de grande proximité sur chaque quartier**, via le manager et son équipe de Voisins Malins qui prennent part à la vie locale, et le risque que lui faisait courir notre croissance rapide. Grâce au cabinet CO, nous avons ainsi pu **dessiner notre future organisation** pour consolider dans la durée ce « capital territorial ».

En 2017, nous avons pris part à la grande mobilisation des acteurs de nos quartiers pour préparer les futures mesures gouvernementales pour les territoires relégués des 5 prochaines années. Depuis notre place de VoisinMalin, nous rappelons constamment 2 impératifs :

- **L'accès aux droits sociaux de l'ensemble des habitants**, en favorisant leur compréhension du mode d'emploi institutionnel pour les activer et en simplifiant ce dernier
- **La place centrale des habitants dans les actions et les projets qui les concernent**, en organisant les moyens de faire remonter leur parole et de la prendre en compte.

Pour que cette mobilisation porte ses fruits en 2018, nous continuerons à apporter aux acteurs des villes la compréhension intime qu'ont tissée les Voisins Malins lors de leurs entretiens avec 140 000 habitants de nos quartiers et nous renforcerons notre rôle local, avec la mise en place d'une première direction territoriale en Seine-Saint-Denis.

Nous avons besoin de vous pour cette nouvelle étape de maturité, pour garder notre simplicité et notre exigence de justesse des mots, afin de retisser la confiance entre des personnes qui n'ont pas la bonne adresse et connaissent une forme de précarité, nos institutions et l'ensemble de notre société.

Bien fidèlement à chacun de vous, engagé avec nous dans ces minuscules actions pour un grand dessein.

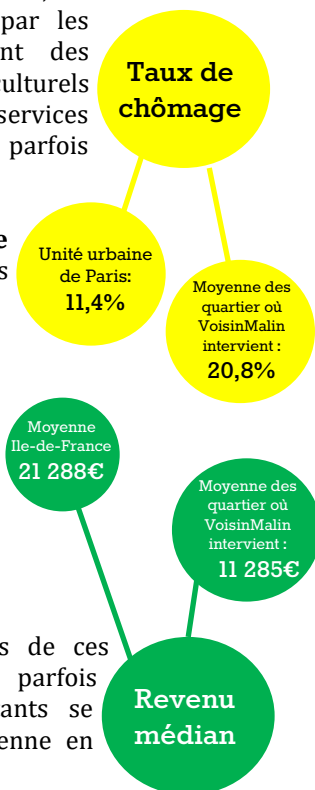
A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned at the bottom right of the page.

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.

Ces quartiers réunissent de nombreuses problématiques :

- **Des situations de précarité** liées à un taux de chômage élevé (20,8% en moyenne vs 11,4% dans l'unité urbaine de Paris) et un revenu annuel médian moyen faible (11 285 € en moyenne vs 21 288€ en Ile-de-France)
- **Des situations de sur occupation des logements et une part des familles nombreuses très supérieure** à la moyenne en France, associée aux problématiques de revenu et de taille du logement
- Un **sentiment de « relégation »** des habitants, du fait du manque d'accès à ces quartiers par les transports en commun, de l'éloignement des principaux pôles économiques, sociaux-culturels ainsi que de la réduction de la présence des services publics et des commerces. Cela se conjugue parfois avec des **situations d'isolement**
- Des **difficultés de maîtrise de la langue française**, en particulier pour les personnes nées à l'étranger
- Une **faible participation à la vie politique locale** : entre 42% et 69% des habitants des quartiers où VoisinMalin intervient ne connaissent pas le nom de leur maire et parmi les habitants ayant la nationalité française, 23% ne sont pas inscrits sur les listes électorales contre 12% en moyenne en France
- Un **sentiment d'insécurité** (dans certains de ces quartiers ont sévi des violences urbaines, parfois fortement médiatisées) : 25% des habitants se sentent en insécurité contre 14% en moyenne en France.



LA MISSION DE VOISINMALIN

VoisinMalin **repère, salarie et forme des habitants « passeurs »** dans les quartiers populaires, les Voisins Malins.

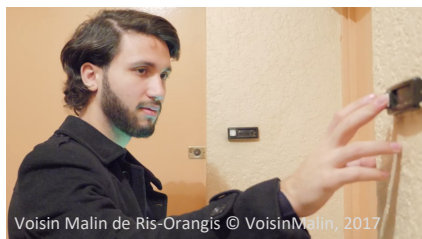
En **porte-à-porte**, ils écoutent leurs voisins, les informent et les mobilisent sur les projets, les services et les droits qui les concernent dans leur vie quotidienne, qu'ils n'utilisent pas par manque d'information, sentiment de non légitimité ou méfiance envers les institutions. **Pairs** reconnus par les habitants, ils sont **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'ARS, les opérateurs d'eau, d'énergie, de transport, etc.

Ces missions sur mesure, financées par ces acteurs, facilitent leur relation avec les habitants et leur permettent **d'adapter leur service** en les renseignant précisément sur les besoins des gens 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 RV** 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.



CHIFFRES CLÉS 2017



30 000

Habitants touchés

140 000

Habitants touchés en
7 ans

97%

Des habitants sont
satisfaits du passage de
VoisinMalin

+ 3

Nouvelles équipes de
Voisins Malins
(à Clichy-sous-Bois et
Villeurbanne)

13

Villes d'intervention
(à Paris, dans l'Essonne, la
Seine-Saint-Denis, le Val
d'Oise, le Nord et le Rhône)

93

Voisins Malins actifs
dont 62% de femmes

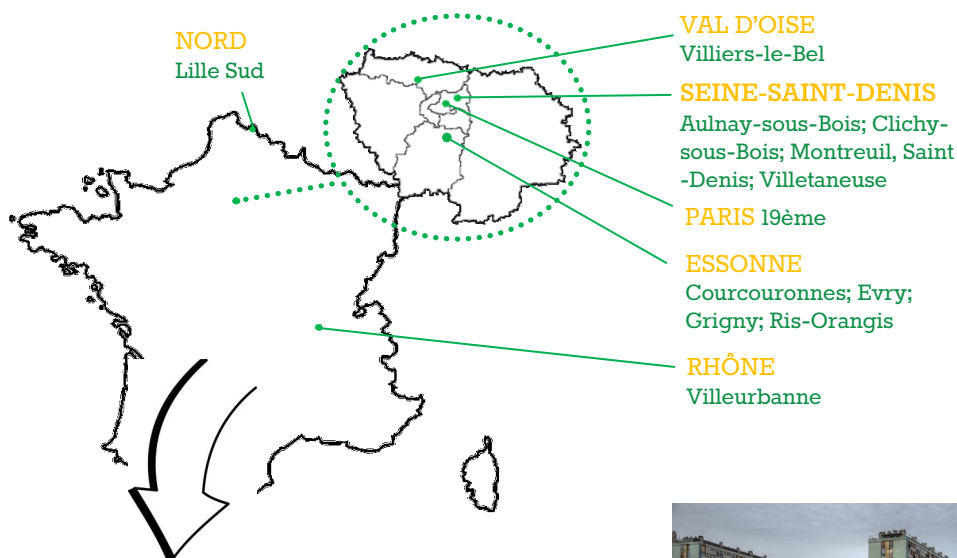


Voisine Maline de Courcouronnes © VoisinMalin

53

Missions de porte-à-
porte réalisées sur des
sujets de la vie
quotidienne

LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION



+ 2 NOUVEAUX TERRITOIRES EN 2017 !

Clichy-sous-Bois : 10 000 habitants vivent dans les copropriétés du « Bas-Clichy », dans un état souvent très dégradé. Face à cette situation, une Opération de Requalification des Copropriétés Dégradées d'Intérêt National (ORCOD-IN) a été lancée par les pouvoirs publics afin de mobiliser des moyens de grande ampleur. Dans ce cadre, **VoisinMalin a été retenue dans les marchés publics** pilotés par l'Etablissement Public Foncier d'Île-de-France (EPFIF) sur les copropriétés du Chêne Pointu et de l'Etoile du Chêne, Allende, Sévigné et Vallée des Anges. Au sein de groupements pluridisciplinaires (urbanistes, architectes, équipes sociales...), VoisinMalin a pour mission d'informer en porte-à-porte, de mobiliser et d'accompagner les habitants dans la mise en œuvre des plans de sauvegarde et l'amélioration de leur vie quotidienne, en complémentarité avec les acteurs de la ville.

Villeurbanne : 4000 habitants vivent dans le quartier de Saint-Jean, enclavé à l'est de la ville entre un bras du Rhône et le Canal du Jonage et concentrant des situations socio-économiques complexes (faibles revenus des habitants et taux de chômage élevé notamment). Pour trouver une réponse à ces problématiques, le quartier a été retenu pour expérimenter le dispositif «**Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée** » portée par l'entreprise EmerJean. En 2017, VoisinMalin s'est associée à cette démarche en mobilisant et en formant 5 salariés d'EmerJean pour informer et accompagner les habitants en porte-à-porte dans les changements à l'œuvre sur leur résidence et leur quartier.



LES MISSIONS EN PORTE-A-PORTE

HABITAT & CADRE DE VIE

L'aménagement de résidences, le développement d'espaces verts, l'amélioration de la propreté des espaces collectifs, la mise en place du tri sélectif et la sensibilisation au respect des parties communes ou encore les travaux de voirie sont autant de projets qui intéressent au premier chef les habitants des quartiers populaires.

VoisinMalin intervient sur ces sujets souvent sur sollicitation de bailleurs

sociaux ou de collectivités locales dans le cadre de projets de **rénovation urbaine**.

VoisinMalin intervient également en amont, pendant et en aval de **dispositifs d'aide exceptionnels** dans les copropriétés dégradées (à Clichy-sous-Bois, à Evry et Grigny) pour les faire connaître aux habitants en éveillant leur intérêt et en leur permettant d'y participer.

PAROLES DE VOISIN MALIN

« Comme habitant de la ville, on se sent utile car en porte-à-porte, on constate que les habitants ne sont pas au courant du Plan de Sauvegarde. Il faut davantage de présence pour le leur expliquer ! »



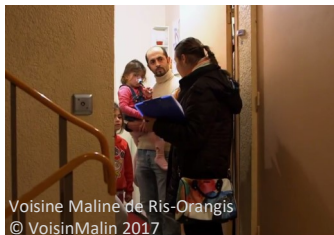
ZOOM

Accompagnement des habitants des copropriétés dégradées à Clichy-sous-Bois // EPFIF

Dans le cadre d'un marché public de l'Etablissement Public Foncier d'Île-de-France et en partenariat avec des opérateurs de l'habitat (tels que CitéMétairie et Ozone), VoisinMalin a réalisé un diagnostic en porte-à-porte auprès des habitants des copropriétés Allende, Sévigné et Vallée des Anges. Cette mission a eu pour objectif d'identifier les attentes des habitants et les dysfonctionnements au sein de leur résidence, mais aussi de les informer sur les dispositifs et structures pouvant les aider dans certaines démarches (par exemple, sur le rôle des différents interlocuteurs du plan de sauvegarde comme l'EPFIF, la Maison des projets, mais aussi sur rôle du syndic, de l'Assemblée Générale de la copropriété ou encore du conseil syndical ..).

Résultats : 280 habitants rencontrés, des questionnaires ayant permis une meilleure connaissance des pratiques et attentes des habitants qui aideront les partenaires à améliorer leurs interventions :

- la majorité des habitants évoquent le problème de l'humidité, le manque d'isolation et de chauffage dans leur logement
- les locataires sont moins bien informés sur les bons usages à suivre dans leur résidence



Les résultats ont permis de déterminer le sujet de la prochaine mission de porte-à-porte (information sur le rôle des instances de copropriété et sensibilisation aux bons usages des espaces communs).

PAROLES DE VOISIN MALIN

« Une dame âgée m'a dit qu'elle n'était pas intéressée par de l'information sur les contrats de maintenance. Je suis repassé, elle a finalement appelé l'entreprise et a eu un rendez-vous pour faire changer une prise défectueuse »



Information sur l'entretien du logement et des parties communes à Villeurbanne // EMH

ZOOM

De nombreuses familles n'entretiennent pas correctement les équipements de leur logement (comme la robinetterie, les sanitaires,...), ce qui provoque un risque pour leur sécurité, leur santé mais aussi un coût supplémentaire pour leur bailleur. Pourtant, des dispositifs existent pour les aider et mais restent peu connus et utilisés. C'est pour cette raison que le bailleur social Est Métropole Habitat (EMH) a mandaté l'équipe de VoisinMalin de Villeurbanne pour informer des familles du quartier Saint-Jean sur les contrats de maintenance des équipements du logement et des parties communes et les accompagner dans la prise de rendez-vous.

Les 5 Voisins Malins ont également profité des échanges avec les familles pour les informer sur les bonnes pratiques en matière d'entretien (nettoyer régulièrement le système de ventilation, identifier les fuites,...) et pour les sensibiliser sur la prolifération des nuisibles (comme les punaises de lit).

Résultats : 413 habitants ont été informés sur l'étendue des contrats de maintenance multiservices, l'entreprise de maintenance a davantage été sollicitée pour des réparations : 10 appels ont été lancés par les habitants en présence des Voisins Malins.

PRECARITE & MAITRISE DES CHARGES

On estime que **4 à 5 millions** de ménages vivent en situation de **précarité énergétique**.

Ces familles cumulent souvent plusieurs handicaps : difficultés financières, maîtrise imparfaite du français, méconnaissance des dispositifs d'aide... Par exemple, 24% des habitants rencontrés par les Voisins Malins à Montreuil affirment avoir rencontré une difficulté à régler une facture d'électricité ou de gaz et

parmi elles, **67% n'ont pas demandé d'aide financière** à laquelle elles auraient pourtant droit.

En 2017, les Voisins Malins sont intervenus pour **sensibiliser** les habitants à la maîtrise de leur consommation énergétique (comment lire ses factures, quels sont les écogestes à adopter pour réduire sa consommation d'eau, d'énergie ou de gaz), **accompagner** les familles dans la mise en place de nouveaux équipements (mousseurs, nouveaux compteurs d'eau, ...) et les **orienter** vers les structures adaptées (Point infos Energie, CCAS, ..).

PAROLES DE VOISIN MALIN



« Une famille m'a affirmé qu'après mon passage, leur fils de 20 ans a tenté de se maintenir à 5 min de douche par jour et il était très fier de voir le résultat ! La famille est passée de 35m³/mois à 18m³ en moyenne »



ZOOM

Accompagnement des habitants en situation de surconsommation d'eau à Evry // Les Résidences

Dans le quartier des Pyramides à Evry, 5 Voisins Malins ont été mobilisés pour accompagner les familles qui présentaient une consommation d'eau excessive et qui pouvaient se retrouver en risque d'impayé de loyer.

Réalisée en 3 passages, la mission de porte-à-porte a eu pour objectif de sensibiliser les familles au repérage de fuites et à la potabilité de l'eau, de les encourager à lire régulièrement leurs compteurs d'eau et enfin de leur apporter des conseils et astuces pratiques pour réduire leur consommation.



© Veolia / SEDIF

Résultats : 150 familles en surconsommation ont été sensibilisées, 59% des familles affirment privilégier désormais les douches plutôt que le bain, et 76% d'entre elles ayant constaté des fuites dans leur logement affirment avoir mis en place la procédure recommandée par le bailleur suite au passage des Voisins Malins.

SANTÉ & DROITS SOCIAUX

Il existe des écarts importants en matière d'accès et de recours aux droits sociaux dont souffrent les habitants des quartiers populaires : **1 habitant sur 5** éprouve des difficultés à accomplir des démarches administratives courantes, **12% d'entre eux** abandonnent leurs démarches.

On observe ces écarts en matière d'accès et de recours aux droits de santé : **1 habitant sur 4** renonce à des soins dentaires pour des raisons financières.

Pourtant, ces situations de non-recours représentent une charge pour les familles et la collectivité qui pourrait être évitée par des actions d'information et de prévention.

Pour contribuer à changer cette situation, VoisinMalin réalise des missions pour que les habitants **prennent conscience** de l'importance de prendre soin de leur santé, pour **faire connaître** les dispositifs existants et en faciliter l'accès mais aussi pour **mieux comprendre** les besoins et les pratiques des habitants des quartiers en partenariat avec les acteurs santé et sociaux locaux (Atelier Santé Ville, ARS IDF, CAF et la CPAM du 91,..)

PAROLES DE VOISIN MALIN



« J'ai rencontré une femme très âgée qui se sentait très seule, avait envie de parler et voulait aller voir sa meilleure amie qui se trouvait à l'hôpital. »



ZOOM

Repérage et orientation des personnes âgées isolées à Paris // AG2R La Mondiale

5 Voisins Malins ont été formés par une experte-chercheuse du « bien vieillir », puis par le Directeur de la Maison des Aînés et des Aidants, afin de mieux repérer les situations de fragilité ou d'isolement chez les seniors rencontrés en porte-à-porte.

L'équipe VoisinMalin a également enrichi son « Guide des Ressources du Quartier » par les services et dispositifs utiles aux personnes âgées, tels que les clubs seniors, l'Accorderie, les centres sociaux du 19ème, Espace 19 Numérique, le PIMMS, le Point d'Accès aux Droits, le jardin partagé géré par la Régie de quartier ou encore les Petits Frères des Pauvres.

Résultats : 31 personnes âgées ont reçu une information spécifique en porte-à-porte, une personne en situation d'isolement a été mise en relation avec la Maison des Aînés et des Aidants.



Enquête sur l'accès et le recours des habitants aux droits sociaux et structures locales à Montreuil // Fondation de France

Les Voisins Malins de l'équipe de Montreuil sont allés au contact des habitants des quartiers populaires de La Noue et Bel-Air Grands Pêcheurs pour enquêter sur l'utilisation de certains droits sociaux et structures locales (comme l'utilisation des services d'accès aux droits en ligne, la fréquentation des antennes de services de la ville, des transports en commun). En se basant sur leur expérience d'habitants et de Voisins Malins, ils ont construit un questionnaire traitant des sujets nécessitant, à leurs yeux, des campagnes de sensibilisation plus approfondie. Cette enquête a ensuite été partagée avec la Ville de Montreuil qui a pu affiner ses connaissances sur les pratiques des habitants et qui pourra adapter, le cas échéant, ses services.

Résultats : L'enquête a permis de montrer le besoin d'accompagnement des habitants rencontrés en matière d'accès et d'utilisation du Numérique : en effet, 36 à 41% d'entre eux ne font jamais leurs démarches en ligne (en ce qui concerne Pôle Emploi, l'Assurance Maladie et la CAF). L'enquête a également fait ressortir la méconnaissance de certains sujets et dispositifs : par exemple, 24% ne connaissent pas les tarifs réduits proposés dans les transports en commun et 60% ne connaissent pas le bilan de santé gratuit de la CPAM. Par ailleurs, 50% des personnes souhaitent en savoir plus sur ce qu'est une alimentation équilibrée (26% ignorent de quoi il s'agit).



Voisin Malin d'Aulnay-sous-Bois 19ème. © Veolia / SEDIS



© J. Paquin pour VoisinMalin, 2016

EDUCATION

La lutte pour l'accès de tous à l'éducation constitue un enjeu fort pour les habitants des quartiers.

Pourtant, des inégalités fortes de réussite scolaire persistent dans les quartiers prioritaires : à Grigny, seuls 25% des lycéens obtiennent le baccalauréat, contre 78% au niveau national, tandis que la commune ne dispose pas d'un lycée sur son territoire. Les élèves nécessitant une prise en charge spécifique et dans la durée (pour les élèves allophones notamment) peuvent représenter jusqu'à 67% des élèves scolarisés dans une école.

Des dispositifs et services susceptibles de réduire ces inégalités sont nombreux mais restent plus difficilement investis par les familles modestes (comme les médiathèques, les ludothèques, etc.), que ce soit par manque d'information, de motivation, etc..

VoisinMalin réalise des missions de porte-à-porte pour **favoriser la rencontre** entre les parents et les partenaires socio-éducatifs du quartier, **faire connaître** leurs services, **expliquer** leur fonctionnement pour en faciliter l'accès et **mieux comprendre** les besoins et les pratiques des habitants.

PAROLES DE VOISIN MALIN

« Je suis impressionnée par la Très Petite Section qui a permis à certaines mamans de sortir de chez elles. »



Information sur les services de la petite enfance de proximité à Courcouronnes // ANSA

WOOZ

VoisinMalin a réalisé une mission pour informer des familles du quartier du Canal sur les services publics locaux destinés aux petits et jeunes enfants et sur l'importance de la lecture pour le développement cognitif des tout-petits en lien avec la Ville.

En porte-à-porte, les Voisins Malins ont offert aux parents un album jeunesse adapté à l'âge de leur enfant pour les encourager à partager régulièrement un temps de lecture. Ces échanges ont été l'occasion de présenter les services de la médiathèque et de la ludothèque (localisation, tarifs proposés, ateliers programmés, animations proposées). Les Voisins Malins ont également incité les familles à recourir aux différents services de la petite enfance en leur apportant des informations concrètes sur l'accueil dans les halte-garderie, la classe de Très Petite Section pour scolariser les enfants avant 3 ans et le fonctionnement de la halte-garderie.

Résultats : 165 familles ont été rencontrées en 2 mois et 3 nouvelles familles éligibles ont inscrit leur enfant à la Très Petite Section.

INCLUSION NUMÉRIQUE



La question de la **lutte contre la fracture numérique** dans les quartiers populaires et parmi les plus précaires est de plus en plus urgente. Plus que jamais l'autonomie numérique de tous devient une condition nécessaire de cohésion sociale, notamment face à la **dématérialisation massive** des procédures d'accès aux droits.

40%
des
habitants
interrogés
n'ont jamais
effectué de
démarches en
ligne sur
ordinateur*

Voisins Connectés est un projet lancé en 2016 qui a pour objectif de faire entrer les Voisins Malins dans l'ère du numérique et en faire des ambassadeurs auprès des habitants en les formant et outillant de **tablettes**. Grâce à ces nouveaux supports, les Voisins Malins renforcent l'impact de leur passage via la démonstration en direct du fonctionnement des plateformes en ligne d'accès aux droits (CAF, Ameli.fr, Pôle Emploi) par exemple et orientent les habitants vers des structures d'accompagnement adaptées (Etablissements Publics Numériques, centres sociaux,...)



© VoisinMalin, 2017

54

Voisins Malins **formés**
et **équipés**

15

missions de porte-à-
porte réalisées avec **des**
tablettes

auprès de **1400**
familles

PAROLES DE VOISIN MALIN



« Cela fait des années que mes enfants me disent de me mettre à l'informatique. Maintenant avec VoisinMalin, je n'ai pas le choix, je vais m'y mettre. »

* en raison de l'absence d'ordinateur, l'absence d'internet, le fait que ce soit trop compliqué); Enquête VoisinMalin sur les services de proximité à la Grande Borne à Grigny et à Montreuil (2017)

L'IMPACT

En 2017, VoisinMalin a étendu l'utilisation de 3 indicateurs systématiques d'impact à près de **4700 entretiens** :



des habitants ont appris au moins 1 information nouvelle lors du passage de VoisinMalin

66%

des habitants ont l'intention de changer au moins 1 pratique

50%

des entretiens ont permis de donner des informations complémentaires à la mission sur au moins 1 ressource du quartier

DES PERSONNES ÂGÉES MOINS ISOLÉES

100 personnes de +65 ans orientées vers les structures adéquates de leur quartier¹



© J. Pacquin pour VoisinMalin, 2016



DE NOUVELLES INSCRIPTIONS À LA TRÈS PETITE SECTION

Sur 13 familles éligibles qui ignoraient la TPS de maternelle, 3 ont décidé d'y inscrire leur enfant²

UN RECOURS ACCRU AUX DISPOSITIFS DE SANTÉ

+ 1100 personnes (parents et enfants) se sont inscrites au bilan gratuit de l'assurance Maladie suite au passage de VoisinMalin³



¹ : Mission réalisée à Paris, Aulnay-sous-Bois, Montreuil et Ris-Orangis auprès de 184 habitants (>65ans).

² : Mission de porte-à-porte réalisée à Courcouronnes auprès de 123 familles dont 13 étaient éligibles au dispositif

³ : Mission réalisée auprès de 1087 familles d'Aulnay-sous-Bois et Paris

LES PARTENARIATS

Pour mettre en œuvre son action, VoisinMalin a noué des partenariats multiformes avec des acteurs à la fois publics et privés.

Commanditaires de missions

En 2017, VoisinMalin a accompagné **51 acteurs** des quartiers populaires : ils ont co-construit et financé **44 missions** de porte-à-porte pour chercher à résoudre un problème ou à faciliter un projet.



- **Collectivités et acteurs publics** : CCAS de Ris-Orangis, villes d'Aulnay-sous-Bois, Courcouronnes, Evry, Grigny, Lille, Montreuil, Paris, Ris-Orangis, Saint-Denis et Villetaneuse agglomérations de Grand Paris Sud et Plaine Commune, départements du 91 et 93, CAF et CPAM du 91, ARS IDF, CNAV et EPFIF.
- **Bailleurs sociaux** : APES, Efidis, Est Métropole Habitat, Essonne Habitat, i3F, Les Résidences, Logement Francilien, Logirep, Maison du Cil, OPH de Montreuil, OSICA, Paris Habitat, Plaine Commune Habitat, RIVP, Sabimmo, SIEMP-Elogie et Seine-Saint-Denis Habitat.
- **Entreprises, fondations et autres acteurs privés** : AG2R La Mondiale, BNP Paribas Immobilier, EDF, Enedis, Engie-Cofely, SEER, Veolia ; fonds de dotation Après-Demain et Qualitel, fondations Abbé Pierre, Crédit Agricole du Nord, Macif IDF, Rexel et Roche.

Soutiens au développement et aux projets transversaux

En 2017, 27 acteurs ont soutenu et accompagné VoisinMalin dans **son développement, son essaimage géographique et sa consolidation**.



- **Collectivités et autres acteurs publics** : Le FEJ (via le concours La France S'Engage), le CGET (convention pluriannuelle), la réserve parlementaire du député de la 10ème circonscription, la Région Île-de-France, les départements des Bouches du Rhône et de l'Essonne, l'agglomération de Grand Paris Sud et la ville de Villiers-Le-Bel ont soutenu l'action de VoisinMalin (notamment via les contrats de ville).

- **Fondations et autres acteurs privés** : VoisinMalin a pu être accompagné dans son développement et ses innovations grâce aux soutiens des fondations Bettencourt-Schueller, Caritas et Macif. Le projet Voisins Connectés a pu devenir une réalité avec l'aide des fondations AFNIC, COLAM Initiative, FIDELITY Foundation, Immochan, Lachmann, Monoprix, SNCF, Sopra Steria et Vinci pour la cité. Enfin, VoisinMalin a pu compter sur le soutien des fondations EDC, Fondation de France, KPMG, Lucq Espérance, mais aussi de l'association Res Publica et de France Active (via les fonds de confiance) pour mener à bien ses projets locaux et d'essaimage.
- **Les Parrains Malins** : 35 personnes engagées soutiennent l'action de VoisinMalin depuis 2016 et veillent à la poursuite du projet. Les Parrains Malins contribuent individuellement au déploiement de VoisinMalin en apportant un soutien financier et en devenant ambassadeur de sa démarche auprès de futurs parrains et entreprises partenaires.

Partenaires opérationnels

- **Partenaires de terrain** : VoisinMalin a collaboré étroitement avec les acteurs associatifs et publics locaux sur chacun de ses sites, pour recruter les Voisins Malins, concevoir les missions et construire son action en synergie avec les leurs : associations (sportives, culturelles, amicales de locataires ...), conseils citoyens, CCAS, Centres Sociaux, Ateliers Santé Ville, équipes de développement local et de réussite éducative, services de Développement Social Urbain et de proximité (agence, gardiens) des bailleurs sociaux, écoles, régies de quartier, commerçants, etc.
- **Coopération avec d'autres acteurs** : Afin d'enrichir son impact, VoisinMalin a expérimenté des actions concertées avec des organismes aux valeurs proches et aux démarches complémentaires :

Agence nouvelle des
 **Solidarités**
 actives
 Mission réalisée sur
**l'orientation et
 l'incitation à la lecture
 de la petite enfance** à
 Courcouronnes



**Lancement du site
 de Villeurbanne** avec
 EmerJean


**Réplication du
 modèle de
 VoisinMalin** à
 Barcelone
 A-PORTA



Expérimentation sur
**l'accompagnement
 des habitants de
 copropriétés
 dégradées de Grigny 2**

 **Participation au
 CA de en vue de
 construire des
 actions conjointes**

L'ORGANISATION

+ 49

Voisins Malins
recrutés

Les Voisins Malins

En 2017, **49 Voisins Malins** ont été **recrutés** en CDI 12 à 20 heures par mois sur des critères de motivation à réaliser une mission d'utilité sociale et de savoir-être (capacité d'écoute, d'empathie). Ils sont en 2017 plus de 93 Voisins Malins actifs ! A l'image de ceux qu'ils rencontrent, ils parlent les langues du quartier (**36 langues et dialectes**), partagent des cultures et des expériences communes et sont pour certains déjà actifs dans le quartier. Cela leur donne une légitimité pour conseiller les habitants de manière personnalisée et dans un climat de confiance. Formés à hauteur de 20% de leur temps de travail, ils mobilisent leurs compétences relationnelles et d'apprentissage et développent leur potentiel en termes de prise de parole et d'affirmation de soi, de compréhension de sujets divers qui les concernent et d'engagement au service de leur quartier



Les managers

Recrutés en CDI à temps plein, les managers sont en 2017 au nombre de 13. Ils ont pour mission de s'inscrire dans leur quartier, identifier les sujets d'intervention et de monter les missions de porte-à-porte dans une recherche permanente de nouvelles idées pour les améliorer. Ils pilotent également l'action des Voisins Malins, les accompagnent et les forment dans leurs missions.

+ 4

managers
recrutés

Essonne

Narimane Baba-Aissa,
Régis Nicolas,
Pauline Boussaingault

Seine-Saint-Denis

Hélène Malengana, Flora
Rossi, Aminata Cisse,
Marianne Brutinnot,
Laure Tesson

Val d'Oise

Issa Coulibaly

Paris

Denis Griponne

Métropole de Lyon

Joël Humbert

Lille

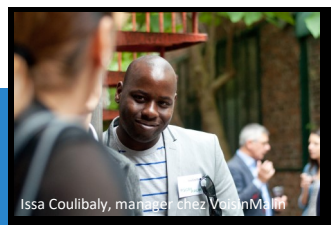
Baptiste Cabaret

Marseille

Camille Auchet

PAROLES DE MANAGER

« En devenant manager 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

Direction

Anne Charpy, Béatrice Gaillard

Administration, RH et comptabilité

Nicole Kemayou, Lamia Yekhllef

Voisins Connectés

Anne-Laure Dumas et Camille Balmand
(associées OnPurpose en CDD),
Aurélien Gassemann (stagiaire)

Partenariats et développement territorial

Evrard Klein, Fanny Bellassen, Isabelle
Lecot, Zoé Münch

Le Conseil d'Administration

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.

Bachir Merghem

Administrateur

Directeur Général des Services
adjoint en charges des
solidarités (Ville de Grigny)

Anne Guérin

Administratrice

Directrice des réseaux à la BPI
France

Un comité d'accompagnement (CODAC) composé d'entrepreneurs bénévoles issus d'Ashoka Support Network conseille la directrice sur la stratégie économique et de partenariats.

Des comités de pilotage co-présidés par le maire et réunissant l'équipe de VoisinMalin, les commanditaires, les partenaires de terrain et les financeurs, sont organisés sur chacun des sites afin de rassembler les partenaires locaux autour du projet. Ils permettent de partager l'expérience vécue et de créer de l'intelligence collective autour de nos sujets, ainsi que d'ajuster les engagements de chacun dans une cohérence d'ensemble.

Réseaux :

VoisinMalin appartient à plusieurs réseaux, dans le domaine de la politique de la ville, de l'innovation sociale et de l'entrepreneuriat social (Ashoka, Conseil National des Villes et Charte Entreprises & Quartiers).

Accompagnements externes :

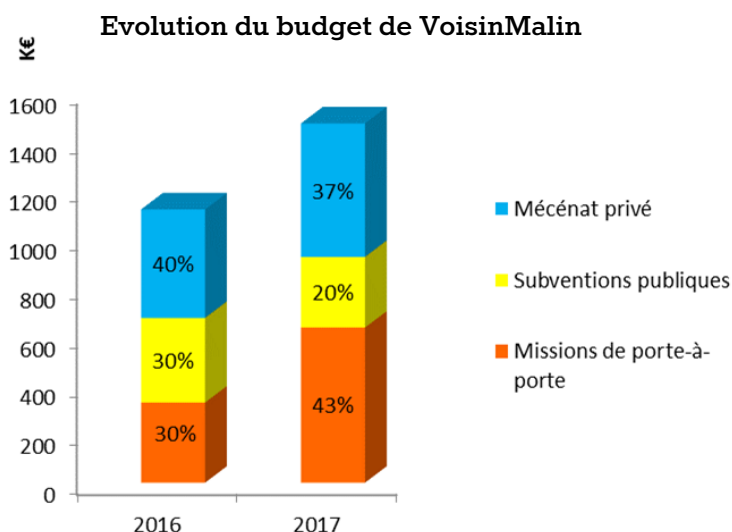
VoisinMalin a bénéficié de différents accompagnements externes : Chorus Conseil, Odyssem, ADASI, Cabinet CO, DLA du 91 et l'Avisé. Mais également du ProBono auprès de Latham & Walkins, et de Vincent Pons.

LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

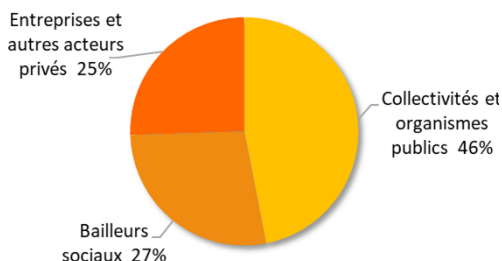
Hausse du budget de
34%

Le modèle économique de VoisinMalin est basé sur **des sources hybrides de financement** afin d'assurer la pérennité financière de l'association et de ne pas dépendre à long terme des subventions. En 2017, le budget de VoisinMalin a atteint **1 471 K€** soit une hausse de près de **34%** par rapport à l'année précédente.

Cette croissance s'appuie principalement sur les revenus issus des missions qui ont doublé mais aussi sur les financements privés au titre du mécénat qui ont augmenté **de 26%** par rapport à 2016.



Revenus issus des missions de porte-à-porte



LEXIQUE

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

NPNRU [Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain] : fait suite à un premier programme de renouvellement urbain (2003-2013) et concentre l'effort public sur les quartiers prioritaires qui présentent les dysfonctionnements urbains les plus graves. Il se décline localement en projets de rénovation urbaine et cible 200 quartiers sur la période 2014-2024 à l'échelle nationale.

OPAH [Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat] ou Plan de Sauvegarde : 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 d'immeubles en difficulté appartenant à des copropriétaires privés. Elle vise à créer des conditions plus favorables pouvant inciter des investisseurs ou propriétaires de logements à investir dans l'amélioration de logements existants.

ORCOD-IN (Opération de Requalification des copropriétés dégradées) d'intérêt national : est un dispositif à destination des copropriétés avec des problématiques complexes et en très grande difficultés qui vise à traiter de manière globale les causes du dysfonctionnement en articulant les différentes interventions : accompagnement des copropriétés, projet urbain, relogement, accompagnement social.

Plan de sauvegarde : est un dispositif permettant une aide de l'Etat à destination des copropriétés en grandes difficultés et vise à redonner à ses habitants un cadre de vie plus adéquat et à redresser la situation de la copropriété (redressement de la situation financière, réalisation de travaux d'urgence, instauration de mesures d'accompagnement,...).

Politique de la ville : la politique de la ville qui fête cette année ses 40 ans, 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.

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.

VoisinMalin
Association loi 1901

204, rue de Crimée, 75019 PARIS
www.voisin-malin.fr
contact@voisin-malin.fr - 01 42 09 59 39