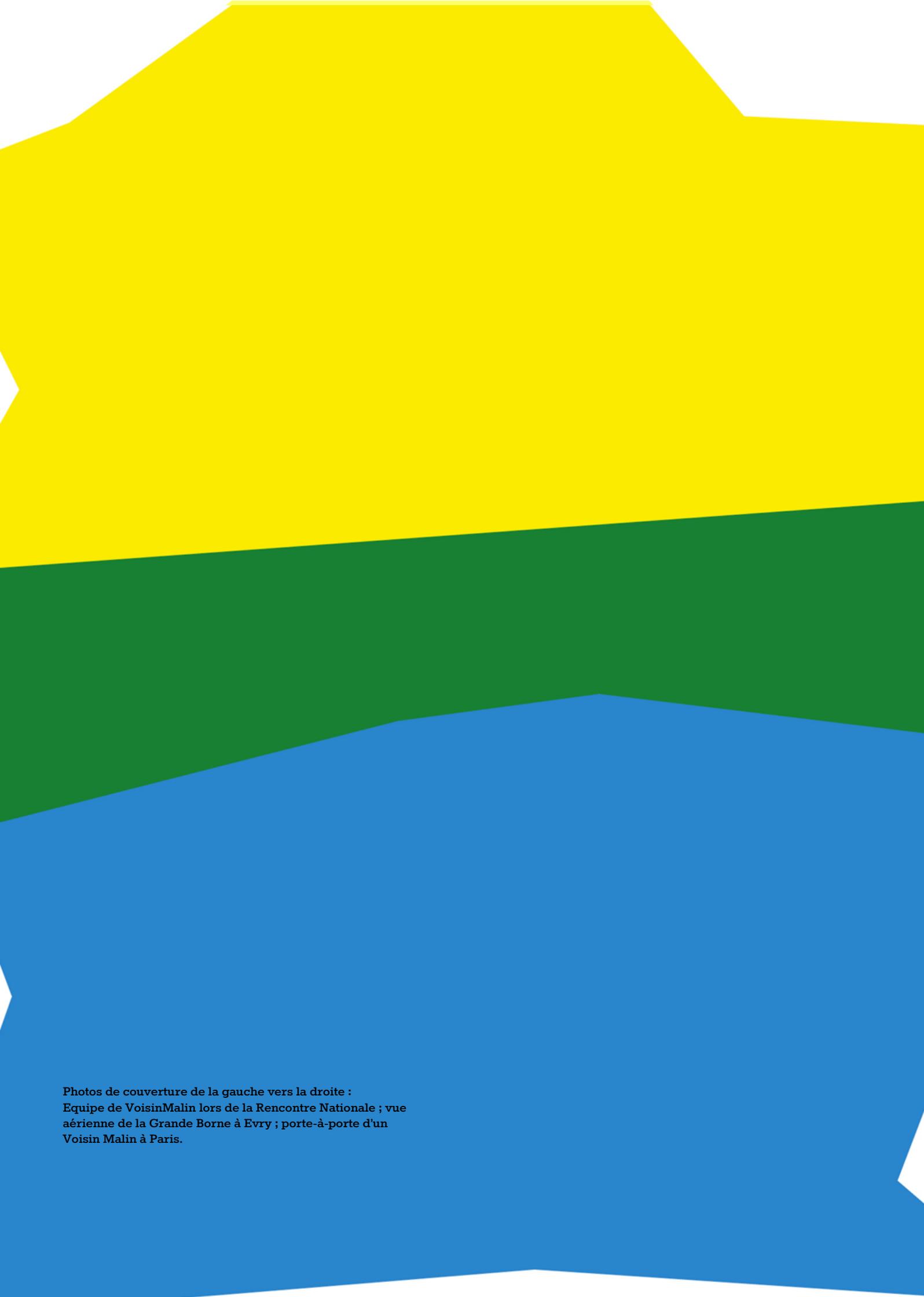


VOISIN MALIN



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016



Photos de couverture de la gauche vers la droite :
Equipe de VoisinMalin lors de la Rencontre Nationale ; vue
aérienne de la Grande Borne à Evry ; porte-à-porte d'un
Voisin Malin à Paris.

SOMMAIRE

• EDITO	4
• CONTEXTE, MISSION, OBJECTIFS	6
• NOTRE ACTIVITÉ SUR LES TERRITOIRES	8
Caractéristiques des territoires cibles.....	
En Essonne.....	
En Seine-Saint-Denis.....	
Dans le Val-d'Oise.....	
À Paris.....	
À Lille.....	
À Barcelone.....	
• NOS DOMAINES D'INTERVENTION	11
Habitat, cadre de vie.....	
Précarité énergétique et maîtrise des charges.....	
Santé et droits sociaux.....	
Nouveaux sujets abordés.....	
• EXPLORATION DE NOUVELLES PRATIQUES	15
• NOS PARTENARIATS	16
Partenaires de mission	
Partenaires de terrain	
Soutiens financiers.....	
• NOTRE ORGANISATION	18
Les Voisins Malins.....	
Les managers.....	
La tête de réseau.....	
La gouvernance.....	
• NOTRE IMPACT	20
Personnes touchées.....	
Mesure d'impact.....	
Illustration de résultats.....	
• NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE	22
• NOTRE COMMUNICATION	23
• LEXIQUE	24



L'EDITO DE LA PRÉSIDENTE

CHERS PARTENAIRES ET CHERS VOISINS MALINS,

Le 1^{er} juillet 2016, réunis à Montreuil autour de 40 Voisins Malins avec des partenaires variés, nous avons exploré des pistes pour **approfondir** l'action de VoisinMalin sur les territoires, forts de nos 5 ans d'existence.

Christophe Robert, Délégué Général de la Fondation Abbé Pierre, participait à nos travaux. Pour lui, la force de VoisinMalin réside dans sa capacité à partir avant tout des territoires et des **réalités vécues** par leurs habitants ; c'est une bonne chose que de partir des détails pour viser plus « gros » et il est essentiel de continuer à faire, par et avec les habitants, et les acteurs locaux.

À partir de là, notre responsabilité est de faire remonter notre connaissance des réalités concrètes des habitants et de leur ressenti pour que les politiques publiques orientent au mieux leurs actions en faveur de besoins réels.

C'est précisément le sens d'une action expérimentale préparée avec la **Fondation Abbé Pierre sur la copropriété géante** et très fragilisée de Grigny 2. Son objectif : que les habitants d'une tranche de 250 logements objectivent certaines difficultés rencontrées dans leur logement et leur immeuble, qu'ils commencent à agir ensemble pour les résoudre et mobilisent les institutions sur leur responsabilité. Cette préfiguration de notre rôle unique au sein des **copropriétés en difficulté** se confirme en divers lieux.

Autre innovation concrète, pour aller plus loin auprès d'habitants en fragilité : une formation des Voisins Malins à repérer, comprendre et orienter les **personnes âgées isolées** rencontrées au gré de leurs porte-à-porte. Cette action initiée en partenariat avec **AG2R La Mondiale** intéresse d'ores et déjà la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse.

Partant de notre savoir-faire pour **monter une offre de formation**, nous avons testé pour la première fois l'accompagnement d'associations de quartier dans leurs pratiques de mobilisation d'habitants autour de projets. Le bailleur Seine Saint Denis Habitat nous a en effet confié la **formation sur le terrain** de 4 amicales de locataires à La Courneuve, pour consolider leur légitimité, leur visibilité et leur impact sur leur quartier. Celle-ci complète utilement les formations institutionnelles par leur mise en application.

Cette exploration agile de nouveaux modes d'action a pu se faire plus sereinement en 2016 grâce notamment aux nouveaux **soutiens structurants** de **La France s'Engage et la Fondation Bettencourt-Schueller**. Ceux-ci nous permettent de renforcer notre organisation pour porter le développement soutenu prévu ces 3 prochaines années.

En 2016, **Saint-Denis et Villetaneuse** ont démarré, Villeurbanne et Clichy-sous-Bois ont été incubés, quand les 9 équipes existantes ont mûri à travers des sujets d'intervention variés ou se sont étendues sur de nouveaux quartiers à Evry et Montreuil. Cette maturité s'ancre dans la **stabilité et la motivation** réaffirmée des premiers Voisins Malins.

Et s'est présentée, hors de nos frontières, l'opportunité d'une alliance avec une association catalane historique : notre petite sœur **A-Porta** est donc née à **Barcelone** ! Quinze « *Picaportas* » arpentent les immeubles d'une cité pour conseiller leurs voisins sur l'énergie, en partenariat avec la Ville et Aguas de Barcelona. Que notre approche ait été reprise si facilement en catalan atteste sa dimension universelle et sa possible viralité. À regarder de près pour ces prochaines années...



Anne CHARPY
Présidente et Fondatrice de VoisinMalin

CONTEXTE

En France, **près 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 leurs habitants mais également l'apparition de **réactions de violence et de repli**.

Nous rencontrons des personnes souvent résignées qui souffrent d'isolement et qui 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 leur quartier. Ce sentiment de déconnexion et la perte de confiance qui l'accompagne conduisent certains au repli sur eux-mêmes 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 pratiques engagées et solidaires que démontrent au quotidien les associations locales, riches de symboles de par l'histoire urbaine et les progrès sociaux dont ils sont les fruits, riches d'une variété incroyable de parcours de vie.



Quartier de Derrière-les-Murs-de-Monseigneur,
Villiers-le-Bel



L'équipe de Voisins Malins de Grigny

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-ressources : les Voisins Malins. **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 utiles aux habitants, et s'inscrivent dans le cadre de missions réalisées en partenariat avec des entreprises et des institutions visant **l'intérêt général**.



Porte-à-porte à Paris © Julien Paquin

OBJECTIFS

La mission de VoisinMalin se décline en 4 objectifs :

- # **Valoriser les compétences** des habitants des quartiers populaires et développer leur « capacité d'agir »
- # **Améliorer la vie quotidienne** des habitants en leur donnant les clés et les informations devant permettre d'impulser des changements concrets dans leur vie quotidienne et d'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



Entretien lors d'un porte-à-porte entre une Voisine Maline et un habitant à Aulnay-sous-Bois

NOTRE ACTIVITÉ SUR LES TERRITOIRES

CARACTÉRISTIQUES DES TERRITOIRES CIBLES

VoisinMalin intervient en France, **dans les quartiers prioritaires** identifiés comme tels par le Ministère de la Ville. Ces quartiers concentrent des situations d'exclusion et des problématiques sociales diverses :

- Un taux de chômage élevé (20,8% dans les quartiers où VoisinMalin intervient contre 11,4% dans l'unité urbaine de Paris)
- Un revenu annuel médian moyen faible (11 285 € dans les quartiers où est implanté VoisinMalin contre 21 288 € en Île-de-France)
- Un échec scolaire important
- Des difficultés de maîtrise de la langue française, en particulier pour les familles primo-arrivantes
- Une faible participation à la vie politique locale
- Un ressenti d'insécurité (des violences urbaines, parfois fortement médiatisées ont sévi dans ces quartiers)
- 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 faible présence des services publics et des commerces.

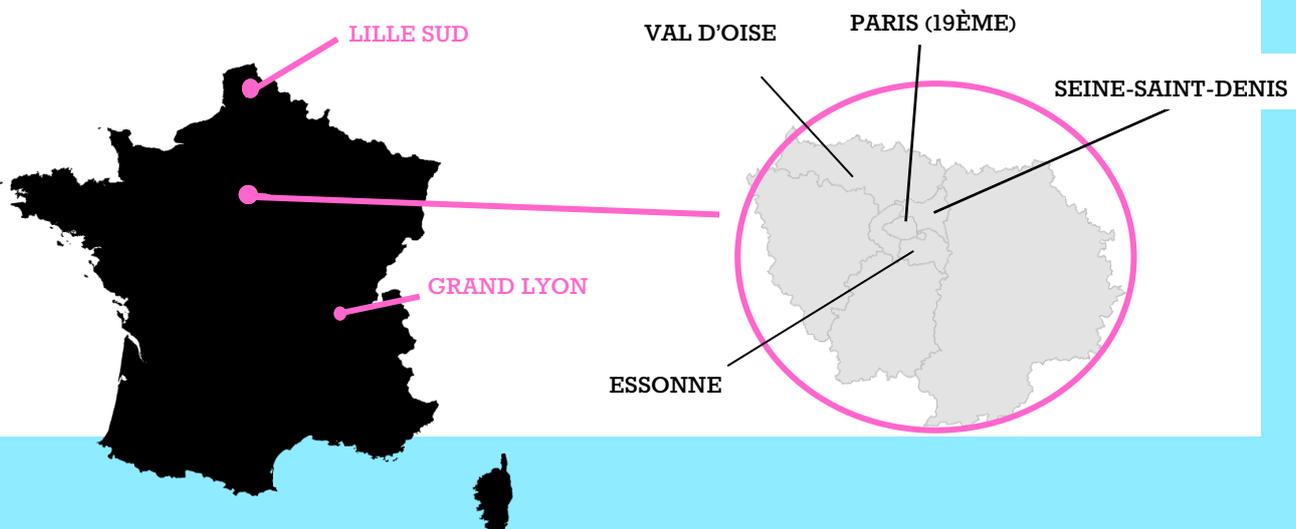
PAROLES DE VOISIN MALIN

« EN TANT QU'HABITANTS, NOUS SOMMES LES MIEUX PLACÉS POUR DONNER DES CONSEILS SUR LES SERVICES OU STRUCTURES QUE NOUS UTILISONS AU QUOTIDIEN »

Fin 2016, VoisinMalin est présent sur 11 communes : dans l'Essonne (Courcouronnes, Ris Orangis, Grigny et Evry), la Seine-Saint-Denis (Aulnay-sous-Bois, Montreuil, Saint-Denis et Villetaneuse), le Val d'Oise (Villiers-le-Bel), Paris (19ème) et Lille (Lille Sud).

Pour 2020, VoisinMalin vise une présence significative sur le territoire national :

- # 100 000 familles touchées par notre action
- # 20 villes actives dans 6 grandes aires urbaines
- # 200 Voisins Malins actifs qui partagent leurs compétences



26Voisins
Malins**17**missions
réalisées en
2016**3700**Familles
rencontrées en
porte-à-porte**EN ESSONNE****Courcouronnes**

C'est à Courcouronnes, dans le quartier du Canal, que VoisinMalin a lancé en 2011 sa première équipe. 9 000 habitants y sont recensés (13 000 estimés), soit les deux tiers de la population communale. Le quartier est concerné par un nouveau projet de rénovation urbaine et sociale (PRU2) qui créera, d'ici quelques années, de nouveaux aménagements sur ce quartier.

Ris-Orangis

VoisinMalin est présent sur le quartier du Plateau et de La Ferme du Temple à Ris-Orangis depuis l'été 2012 et son équipe, après celle de Courcouronnes, a été l'une des premières actives. Le quartier du Plateau, situé au sud-ouest de la ville, regroupe près de 8000 habitants, soit 30% de la population de la ville et est inclus dans un projet de rénovation urbaine.

Grigny

VoisinMalin agit dans deux quartiers à Grigny : à La Grande Borne depuis 2013, vaste ensemble d'habitat social, et à Grigny 2 depuis 2015, 2ème 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 soit 80% de la population de la ville. Les opérations de rénovation urbaine qui se déroulent sur ces quartiers se poursuivent dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain).

Evry

VoisinMalin a démarré son action à Evry à partir de 2014 dans le quartier du parc du Petit Bourg. Ce quartier réunit 500 logements en copropriété où vivent 1 600 habitants et fait actuellement l'objet d'une opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH). VoisinMalin est également présent depuis 2016 sur le quartier des Pyramides, accueillant 10 000 habitants en logements sociaux et en copropriétés faisant l'objet d'une OPAH.

EN SEINE-SAINT-DENIS**19**Voisins
Malins**990**Familles
rencontrées**7**Missions
réalisées**Aulnay-sous-Bois**

VoisinMalin est implanté depuis 2012 dans les quartiers de Mitry-Ambourget et Savigny et œuvre depuis 2015 dans les quartiers Nord, qui comprennent la cité de l'Europe, Rose des vents- Jupiter, Etangs - Merisier (ce qui représente plus de 36 000 habitants au total). Ces différents quartiers sont composés de logements sociaux et de copropriétés en difficulté et sont souvent au cœur des projets de rénovation urbaine. Ils sont également concernés par le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

**Montreuil**

VoisinMalin développe son action depuis 2013 à Bel Air- Grands Pêcheurs, un quartier de 7000 habitants inclus dans la nouvelle géographie prioritaire de 2014 et ciblé par un programme de rénovation urbaine et sociale (PRUS1) qui s'achève. Depuis 2016, VoisinMalin agit également dans le quartier La Noue-Clos-Français, qui fait également l'objet d'un programme de rénovation urbaine et sociale en cours de lancement.



PAROLES DE MANAGER

« C'est le goût pour le travail de terrain avec les Voisins Malins qui m'a poussée à devenir manager. J'apprends beaucoup au contact des habitants et des Voisins Malins. C'est une expérience forte et un travail riche en rencontres et en partenariats. » **Aminata CISSE, manager de St-Denis/Villetaneuse**

Saint-Denis

VoisinMalin agit depuis septembre 2016 dans la cité du Franc-Moisin. Le quartier a fait, depuis 1990, l'objet de plusieurs projets de rénovation urbaine successifs pour améliorer le cadre de vie de ses 10 000 habitants et fait partie intégrante du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU).

Villetaneuse

VoisinMalin développe son action à Villetaneuse depuis septembre 2016. La ville, qui compte 12 600 habitants dont 9000 en quartier prioritaire, bénéficie depuis de nombreuses années du premier programme de renouvellement urbain. En novembre 2016, un protocole a été signé préfigurant les nouveaux projets de rénovation urbaine dans le cadre du NPNRU qui concernera 14 quartiers de Plaine Commune, dont trois quartiers de Villetaneuse.

A PARIS

VoisinMalin a recruté son équipe en 2014 dans le 19^{ème} arrondissement de la Capitale. Cinq quartiers y ont été identifiés comme prioritaires, représentant au total 58 000 habitants. Ces quartiers s'inscrivent dans une forte dynamique de rénovation urbaine visant à améliorer le cadre et les conditions de vie des habitants. L'équipe de Voisins Malins intervient dans les quartiers Stalingrad-Riquet, Flandre, Alphonse Karr, Compans, et sur le site du Grand Projet de Renouvellement Urbain Paris Nord-Est (secteurs Claude Bernard et Macdonald).

A LILLE

VoisinMalin agit depuis 2014 dans le quartier de Lille-Sud. Classé en géographie prioritaire et relevant de la politique de la Ville, Lille Sud est sujet à un profond renouvellement urbain engagé depuis plusieurs années dans le cadre du Plan National de Rénovation Urbaine (PNRU). Le quartier, composé principalement de logements sociaux, accueille environ 19 000 habitants.

DANS LE VAL D'OISE

Villiers-le-Bel

VoisinMalin est implanté dans la ville depuis fin 2015 dans le quartier Derrière-Les-Murs-de-Monseigneur, un des deux quartiers prioritaires que compte Villiers-Le-Bel. La ville de 27 000 habitants (dont environ 40% demeurent en quartiers prioritaires) a été retenue par le nouveau PNRU et est actuellement en pleine phase de transformation urbaine.

A BARCELONE

Le modèle de VoisinMalin se réplique en Espagne: le projet A-Porta, porté par la fédération d'associations de voisins « Confavc », a été lancé en octobre 2016 à la suite d'une formation de l'équipe catalane à Paris.

1
Réplication de VoisinMalin à l'international

12
Villes d'implantation

56
Voisins Malins

NOS THÈMES D'INTERVENTION EN 2016

HABITAT, CADRE DE VIE

Dans les quartiers populaires, les attentes des habitants 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 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. VoisinMalin a démontré sa capacité à créer une dynamique positive autour de ces projets, en les faisant connaître aux habitants, en éveillant leur intérêt et en leur permettant d'y contribuer.

QUELQUES EXEMPLES

Informations des locataires sur le rôle du bailleur et le fonctionnement de la résidence

La Résidence Pix'L fait l'objet d'intrusions et de dégradations régulières sur les équipements extérieurs (parking, parties communes, luminaires) qui engagent des frais importants de remise en état par le bailleur social SIA Habitat. Celui-ci a donc missionné l'équipe de Voisins Malins de Lille-Sud pour intervenir auprès des 30 logements de la Résidence Pixel. La mission a eu pour objectif de recueillir les retours des habitants sur la vie de leur résidence, les informer sur le périmètre des responsabilités du bailleur, favoriser le bon usage des parties communes dans leur résidence et améliorer le vivre ensemble entre les locataires.

Résultats: suite au passage des Voisins Malins, 90% des habitants rencontrés confirment avoir appris une information nouvelle (sur la responsabilité bailleur/locataire, les structures du quartier, etc.) et 66% déclarent qu'ils changeront certains de leurs comportements (relations avec les autres locataires, fréquentation des structures du quartier, propreté de la résidence etc.)

Informations des habitants sur les possibilités de stationnement de véhicules

Les désagréments liés au stationnement sauvage dans le quartier des Grands Pêchers ont amené la Ville de Montreuil à informer les locataires du bailleur OPHM sur l'offre de stationnement existante. C'est dans ce cadre que 5 Voisins Malins ont été missionnés pour informer les habitants sur les possibilités de parking dans leur quartier, leur expliquer les conséquences du stationnement sauvage et les sensibiliser à une autre utilisation de la voiture (auto-partage, co-voiturage etc.). Les 300 familles rencontrées ont pu profiter de ces temps d'échanges avec les Voisins Malins pour exprimer leurs besoins. L'analyse de ces questionnaires donnera, à la fin de la mission, une vision plus précise des comportements et usages des habitants pour aider la Ville et le bailleur dans leur prise de décision.

Résultats: Les questionnaires ont montré que 68 % des personnes actives qui utilisent la voiture pour aller travailler le font principalement pour gagner du temps (46% d'entre elles mettraient plus d'1 heure si elles utilisaient les transports en commun).

PRECARITE ENERGETIQUE ET MAITRISE DES CHARGES

L'accès à l'eau courante, le chauffage ou l'électricité, dans des conditions abordables, est aujourd'hui reconnu comme un besoin primaire. 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... A titre d'exemple, 16% des personnes rencontrées par les Voisins Malins dans le quartier de Bel Air à Montreuil ont déjà 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.

Cet état de fait 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.

QUELQUES EXEMPLES



Sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et repérage des situations de précarité énergétique

À Aulnay-Sous-Bois, dans le cadre d'un partenariat avec AG2R La Mondiale- Réunica, les Voisins Malins sont intervenus auprès de 293 familles pour les sensibiliser à la maîtrise de la consommation de gaz et d'électricité dans leur logement. Cette mission, qui s'est déroulée entre novembre 2015 et octobre 2016, a permis d'informer les habitants sur le système d'abonnements et de facturation, l'entretien des équipements, les aides financières possibles mais aussi pour leur montrer les bons gestes de consommation à adopter au quotidien. Les Voisins Malins ont profité de ces échanges pour remettre aux habitants un guide d'adresses collectant les contacts d'organismes pouvant les aider dans leurs démarches (aides juridiques, information et conseils, rénovation de l'habitat...)

Résultats: 293 familles sensibilisées, 48% d'entre elles débranchent désormais leurs appareils en veille, et 70% confirment le geste éteindre les lumières inutiles.



Prévention des situations de surconsommation d'eau

Dans le cadre d'un partenariat avec le programme Eau Solidaire de Veolia d'Île-de-France et le bailleur social OSICA, VoisinMalin a été missionné pour aller à la rencontre de 500 familles du quartier DLM à Villiers-Le-Bel. Pour cette mission toujours en cours, les 5 Voisins Malins informent les habitants sur les charges liées à la surconsommation d'eau et les sensibilisent aux bonnes pratiques pour réduire leur consommation et faire des économies. Un 2ème passage permettra de poursuivre la sensibilisation et d'évaluer l'évolution des pratiques en matière de compréhension des charges liées à l'eau. Parallèlement, 100 autres familles identifiées comme fortement consommatrices d'eau sont accompagnées via 3 passages en porte-à-porte pour changer leurs habitudes quotidiennes.

Résultats: De manière générale, les familles accompagnées par VoisinMalin sur cette thématique ont réduit leur consommation d'eau de 10 % à 30 % et ainsi économisé jusqu'à 300€ par an.

PAROLES DE VOISINE MALINE

«Le message que l'on porte sur la surconsommation n'est pas une super nouvelle pour les gens mais ils sont très contents du message et des conseils qu'on leur donne »

SANTÉ ET DROITS SOCIAUX

L'accès aux soins, la prévention et la promotion de la santé constituent des enjeux forts dans les quartiers populaires et sont inscrits parmi les priorités identifiées par la politique de la ville. En effet, les dispositifs de prévention (tels que les espaces d'écoute, les ateliers santé spécifiques, les programmes de dépistage etc.), les alertes sanitaires (notamment en matière d'obésité, de diabète, de santé bucco-dentaire etc.) sont des services souvent méconnus ou peu sollicités. Pourtant, ce non-recours aux soins représente une charge pour la collectivité et les ménages qui pourrait être évitée par des actions préventives. La méconnaissance de ces services, le désir d'information des habitants et les retours directs que les Voisins Malins ont recueillis lors de certaines missions pointent le besoin d'aller au plus près des familles pour transmettre une information adaptée sur ce sujet.

Pour contribuer à changer cette situation de non recours aux soins ou aux droits de santé, VoisinMalin réalise des missions pour informer la population, faire connaître les dispositifs existants, faciliter l'accès à ces dispositifs et mieux comprendre les besoins et les pratiques des habitants des quartiers en partenariat avec les acteurs santé et sociaux locaux.

QUELQUES EXEMPLES



Dépistage du cancer du sein

L'équipe de Voisins Malins de Ris-Orangis est allée au-devant d'habitants des quartiers de La Ferme du Temple et du Plateau pour faire connaître le dispositif gratuit de dépistage organisé du cancer du sein (DOCS). Dans le cadre de cette mission, conduite en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France (ARS), le Centre Communal d'Action Social (CCAS) de Ris-Orangis et d'Essonne Habitat, 4 Voisins Malins ont été formés par l'Association de Dépistage des Maladies Cancéreuses de l'Essonne (ADMC 91) et ont rencontré 93 femmes en porte-à-porte.

Résultats: le porte-à-porte a eu un impact sur la participation à la course à pied « d'Octobre Rose » des femmes de la communauté turque de la Ferme du Temple qui se sont mobilisées plus largement que l'année précédente.



Sensibilisation aux programmes de prévention santé

Les 5 Voisines Malines de l'équipe de Courcouronnes se sont rendues en porte-à-porte au domicile des habitants du quartier du Canal dans le cadre d'une mission en partenariat avec l'Atelier Santé Ville de Courcouronnes et l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France. Cette mission, qui aboutira en 2017, vise à informer sur les permanences sociales et les programmes de prévention (programme de dépistage du VIH sur le marché, programme M'T dents, permanence de l'infirmière du Conseil Départemental etc.) mais aussi à annoncer l'ouverture d'une future Maison de Santé sur le territoire.

En quatre mois, les Voisines Malines de Courcouronnes ont déjà pu rencontrer 89 familles du quartier du Canal sur ce sujet.

PAROLES DE VOISIN MALIN

« UNE DAME A TROUVÉ QUE LE PORTE-À-PORTE DONNAIT UNE TRÈS BONNE INFORMATION CAR ELLE N'ÉTAIT PLUS À JOUR DANS SES VACCINS ET QU'IL FALLAIT QU'ELLE AILLE CHEZ LE MÉDECIN. »



Information des familles ciblées sur l'aide financière pour « Passeport pour la Réussite »

Dans le cadre de la réforme des rythmes scolaire, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Courcouronnes a proposé une aide financière aux familles dont le quotient familial est compris entre 1 et 3 permettant de prendre en charge 75% du coût des Temps d'Activités Périscolaires. L'équipe de Voisins Malins s'est alors rendue en porte-à-porte pour :

- # Faire connaître l'aide financière du CCAS et ses conditions
- # Inciter les parents à inscrire leurs enfants aux activités de passeport pour la réussite
- # Inciter les parents à déposer un dossier de demande d'aide financière au CCAS

Au total, les Voisins Malins ont rencontré **116 familles** directement à leur domicile et 107 d'entre elles ont pu être informées de vive voix sur l'aide financière pour Passeport pour la Réussite.

Résultats: en 2 mois, autant de demandes ont été déposées auprès du CCAS pour « Passeport pour la Réussite » suite au passage des Voisins Malins qu'en 12 mois l'année passée.

PAROLES DE VOISIN MALIN

« Dans une famille, les enfants me remerciaient de venir pour délivrer ce message sur Passeport pour la Réussite à leurs parents. Ils essayaient de les convaincre de m'écouter et de les inscrire »

DE NOUVEAUX SUJETS ABORDÉS

Les missions réalisées par VoisinMalin répondent aux besoins d'informations des habitants des quartiers populaires.

Dans cette perspective, VoisinMalin a conduit des travaux préparatoires en 2016 pour lancer des missions sur de nouvelles thématiques dans le courant de l'année à venir.

Ces thématiques pourront toucher notamment à l'orientation de la petite enfance et la sensibilisation à la lecture, la prévention de la dépendance et de l'isolement des personnes âgées, la dématérialisation des services publics et la transition numérique mais également à l'accompagnement de travaux sur l'espace public et l'accompagnement d'habitants dans les grandes copropriétés en déshérence.



EXPLORATIONS DE NOUVELLES PRATIQUES

PARTAGER LE SAVOIR-FAIRE DE VOISINMALIN



Sept années de porte-à-porte et d'échanges avec les habitants des territoires de la politique de la Ville ont permis à VoisinMalin de développer un savoir-faire spécifique en matière de **management de proximité et de communication auprès des habitants**.

Le bailleur social Seine-Saint-Denis Habitat a souhaité faire appel au savoir-faire de VoisinMalin pour accompagner plusieurs associations de locataires de La Courneuve ayant des projets d'amélioration du cadre de vie et du lien social qui rencontraient des difficultés pour les réaliser. La formation a eu pour objectif de consolider l'identité de ces associations, conforter chacun des membres dans son rôle (et ses limites), et de disposer des outils méthodologiques d'actions concrètes et de communication avec les locataires les plus utiles.

Cette première action de formation a été réalisée entre septembre et décembre 2016 auprès de 4 amicales de locataires non affiliées et devrait être répliquée sur d'autres quartiers dans le courant de l'année 2017.

FAIRE ENTRER LES VOISINS MALINS DANS L'ÈRE DU 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 en ligne d'accès aux droits.

Voisins Connectés est un projet lancé en 2016 qui a pour objectif de **faire entrer les Voisins Malins dans l'ère du numérique** en les outillant de tablettes et ainsi enrichir les échanges en porte-à-porte avec les habitants : projection de vidéos de sensibilisation, démonstration du fonctionnement des plateformes d'accès aux droits (CAF, Ameli.fr, Pôle Emploi..), accès aux ressources numériques essentielles du quartier etc...



Avant le lancement du projet, VoisinMalin a procédé au diagnostic numérique de trente Voisins Malins. Ce diagnostic a permis d'évaluer les différents niveaux d'aisance de ces derniers avec l'outil et l'usage du numérique et a précédé une première expérimentation de l'utilisation des tablettes en porte-à-porte sur 2 sites (à Grigny et Courcouronnes).

En 2017, l'ensemble des équipes de Voisins Malins seront progressivement formées puis équipées pour conduire de nouvelles missions (sur la dématérialisation des services publics notamment.)



NOS PARTENARIATS

PARTENAIRES DE MISSIONS

En 2016, VoisinMalin a confirmé et étendu les partenariats tissés avec les **acteurs des territoires**. Ainsi, nous avons accompagné 32 acteurs des quartiers populaires : collectivités territoriales ou acteurs publics, bailleurs sociaux et entreprises de services. Ils nous ont confié des missions en 2016 :

31

PARTENAIRES
DONT...

17

Bailleurs
sociaux

7

Acteurs
publics

Collectivités et acteurs publics :

- Agence Régionale de Santé d'Île de France
- Région Île-de-France
- Ville de Courcouronnes (ASV, CCAS, GIP)
- Ville de Paris
- Ville d'Evry
- Ville de Montreuil
- Ville de Ris-Orangis (CCAS)

Bailleurs sociaux

- Domaxis
- EFIDIS
- Emmaüs habitat
- Essonne habitat
- France habitation
- Immobilière 3F

- Lille métropole habitat
- Logement francilien
- LOGIREP
- OPHM
- Opievoy
- OSICA
- RIVP
- Seine-Saint-Denis Habitat
- SIA Habitat
- SIEMP
- Toit et Joie

Entreprises

- AG2R La Mondiale
- Bateg/ Vinci
- Engie/Cofely
- SEER Viry-Grigny
- Veolia- Eau Île-de-France
- Enedis
- Régie de l'Eau d'Evry

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 (associations, équipes de proximité des bailleurs et des villes), participer aux événements et groupes de travail (Gestion urbaine de proximité, Ateliers santé ville, collectifs de partenaires...).

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 existants 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.

NOS SOUTIENS FINANCIERS

En 2016, VoisinMalin a reçu le soutien de deux nouveaux partenaires structurants: le Fonds d'Expérimentation pour la jeunesse (FEJ) via le concours La France s'Engage ainsi que la Fondation Bettencourt-Schueller. Ces soutiens s'inscrivent dans la durée et vont permettre à l'association non seulement d'accélérer son déploiement géographique et ainsi changer d'échelle mais aussi d'approfondir et d'enrichir ses modes d'action.

Fondations et réseaux d'accompagnement

Plusieurs acteurs privés se sont engagés aux côtés de VoisinMalin pour financer et accompagner son développement. VoisinMalin a pu compter sur le soutien de la Fondation Macif, la Fondation Abbé Pierre, la Fondation Uninitiative, la Fondation BNP Paribas, la Fondation Bettencourt-Schueller, la Fondation MMA, la Fondation BEL, la Fondation Caritas, la Fondation Monoprix, la Fondation Rexel mais aussi le Fonds de dotation Après-demain, Garance 93 et Initiative 95 du réseau France Active, la Fondation KPMG, la Fondation Colam, la Fondation Vinci pour la Cité, la Fondation AFNIC ainsi que le réseau d'accompagnement Ashoka.

Collectivités et acteurs publics

C'est également grâce à des acteurs publics que VoisinMalin peut se développer sur les territoires. Ainsi, la Région Île-de-France 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, les agglomérations de la Métropole Européenne de Lille, Plaine Commune, Grand Paris Sud mais aussi les villes de Lille, Villiers-le-Bel et Aulnay-sous-Bois soutiennent l'association à l'échelle locale.

Les Parrains Malins

Les Parrains Malins sont un groupe de personnes engagées qui soutiennent l'action de VoisinMalin et qui veillent à la poursuite de son projet. Être « Parrain Malin » consiste à contribuer individuellement au déploiement de VoisinMalin en apportant un soutien financier et en devenant ambassadeur de sa démarche auprès de futurs parrains et entreprises partenaires. VoisinMalin compte aujourd'hui 34 Parrains Malins. En 2016, ils ont soutenu le lancement du projet « Voisins Connectés ».



Anne Charpy, fondatrice de VoisinMalin, recevant le prix de La France s'Engage, décembre 2016

NOTRE ORGANISATION

LES VOISINS MALINS

L'effectif moyen des Voisins Malins a progressé de 22% sur l'année 2016. Les Voisins Malins sont engagés en CDI 12 à 19 heures par mois et sont 5 à 15 par quartier. Les équipes de Voisins Malins sont constituées de 17 hommes et 39 femmes, la plus jeune Voisine ayant 18 ans et le plus âgé 73 ans. Les Voisins Malins parlent à eux-seuls 21 langues différentes d'Afrique de l'Ouest et Centrale (bambara, dioula, malinké, peulh, soninké, wolof, khassonké, guinéen), du Maghreb (arabe, berbère) mais aussi de l'hindi, gujarati, tamul, allemand, anglais, turc, malgache. Les Voisins Malins sont dans des situations professionnelles diverses: étudiants, retraités, mères au foyer et actifs pour les 3/4 : commerçants, comptables, assistantes de vie ou dans les écoles, agents administratifs, femmes de ménage...

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'est effectuée sur 27% de leur temps en 2016 et leur a permis ainsi de développer de véritables compétences relationnelles et de prise de parole. Les Voisins Malins peuvent ensuite valoriser ces compétences :

en participant à des réunions stratégiques : comité de pilotage locaux de VoisinMalin, assemblées générales de copropriétés concernées par l'action des Voisins Malins, bilans de missions avec les commanditaires, ...

en s'impliquant dans les structures du quartier : participation à la Semaine Santé bien-être du CCAS d'Evry, à l'inauguration de la Maison Marianne à Grigny, à des visites de structures usine de tri des déchets et de traitement des eaux d'Evry, les conseils de quartier et conseils citoyens...

en intervenant dans la presse ou les médias des partenaires: Magazine Debout, Respect Mag, Magazine de la ville de Grigny, Journal Le Républicain (Essonne), Paris.fr, Imagine Demain Le Monde, journal du Parc du Petit Bourg, Téléstar - édition Nord.

LES MANAGERS

Les managers sont le pivot de notre action : interlocuteurs quotidiens des acteurs de terrain dans les quartiers où ils sont installés, ils sont en lien avec l'ensemble des ressources locales et nous permettent de trouver notre légitimité, en complément des acteurs locaux.

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

En 2016, **3 managers** ont rejoint l'équipe pour ouvrir de nouvelles villes ou dédoubler nos implantations. Leurs contacts continus avec les services municipaux, les bailleurs sociaux, les entreprises partenaires et les acteurs associatifs locaux leur permettent d'avoir une compréhension 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 utiles aux habitants 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.

56
Voisins
Malins

8
Fonctions
supports

9
managers

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 organise des rencontres entre l'ensemble des Voisins Malins et avec ses partenaires. 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 de la politique de la ville, propose des orientations stratégiques au conseil d'administration de l'association, et décline en actions les axes retenus par le conseil.

En 2016, la tête de réseau a continué à développer VoisinMalin sur le territoire. Elle a préparé l'ouverture du site de Saint-Denis/Villetaneuse et le dédoublement des sites de Montreuil (La Noue) et Evry (Pyramides).

L'équipe a également appuyé les managers dans la recherche et l'approfondissement des partenariats en même temps qu'elle a poursuivi la structuration de sa démarche d'évaluation d'impact social.

LA GOUVERNANCE

Le **Conseil d'Administration** fixe les orientations stratégiques de l'association. Il réunit 5 membres bénévoles. Anne Charpy a réintégré le CA et a été élue comme présidente par l'Assemblée Générale et le Conseil d'Administration le 29 avril 2016.

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'appui aux entrepreneurs sociaux d'Ashoka . Il se réunit 6 fois par an pour conseiller le projet sur le modèle économique et la stratégie partenariale.



VoisinMalin et ses partenaires lors de la rencontre annuelle de VoisinMalin

NOTRE IMPACT SOCIAL

6700
visites en porte-à-
-porte
en 2016

90 000
Habitants
touchés depuis
2010

PERSONNES TOUCHÉES

Les Voisins Malins sont entrés en contact avec **6700 familles** en porte-à-porte en 2016. Ce chiffre vient porter le nombre d'entretiens depuis la création de VoisinMalin à 30 000, soit environ **90 000 habitants touchés**. En moyenne, 8 portes sur 10 s'ouvrent au passage des Voisins Malins.

MESURE D'IMPACT

L'évaluation est l'une des priorités de VoisinMalin, tant en vue de mesurer son impact, d'informer ses partenaires que d'ajuster constamment son modèle de fonctionnement. VoisinMalin s'attache à mesurer le résultat de ses missions mais aussi son impact social, à comprendre comment son projet apporte une réponse à un besoin et dans quelle mesure il a un impact durable sur les habitants et les Voisins Malins et ce, avec l'appui de professionnels:

Le cabinet Eexiste assiste l'association dans la structuration de la mesure, le reporting de son activité ainsi que sa démarche d'évaluation d'impact. Les informations issues des indicateurs définis avec l'équipe permettent de mieux évaluer l'utilité de chaque mission, mais aussi de consolider les apports du porte-à-porte de manière transversale, entre ces missions. Ces indicateurs mesurent le nombre d'habitants ayant appris au moins une information nouvelle, le nombre d'entretiens ayant permis de donner une information complémentaire. Ils évaluent également l'intention des habitants rencontrés de changer de pratique et de diffuser l'information reçue dans leur propre réseau.

Ainsi, en 2016, **79% des habitants** disent avoir appris au moins une information nouvelle lors des entretiens avec un Voisin Malin, **62% d'entre eux** ont l'intention de changer de pratique, **32% des entretiens** ont permis de donner des informations complémentaires et enfin **42% des habitants** ont l'intention de diffuser l'information reçue dans leur propre réseau. Cette pratique sera généralisée à l'ensemble de nos missions en 2017.

Vincent Pons, enseignant-chercheur à Harvard affilié au JPAL effectue une évaluation de l'impact sur les habitants rencontrés en porte-à-porte selon la méthode de randomisation d'Esther Duflo (J-Pal Lab).

Barbara Allen, psycho-sociologue, a finalisé en 2016 une évaluation de l'impact de l'action sur les Voisins Malins et des modalités de son action qui favorisent celui-ci. Cette étude a eu pour objectif d'identifier ce qu'est pour eux « être un Voisin Malin » et d'identifier les socles du projet à préserver au moment du changement d'échelle.

ILLUSTRATIONS DE RESULTATS

Suite au passage des Voisins Malins, de nombreux habitants rencontrés ont changé leurs habitudes et ont profité des offres qui leurs étaient proposées.

Un recours accru au point de collecte du pain: 10% des habitants de Grigny sensibilisés ont commencé à recourir au point de collecte

Une efficacité de l'accompagnement de préparation du logement en vue de l'éradication des punaises de lit: à Grigny, 83% des familles ont préparé leur logement suite au passage de VoisinMalin et ont ainsi pu éradiquer les punaises de lit de leur logement.

Un changement de pratiques en matière de consommation énergétique: à Montreuil, 70% des personnes sensibilisées ont appris le geste d'éteindre les lampes, 48% débranchent désormais leurs appareils en veille. A Aulnay, 45% comprennent dorénavant leurs factures d'électricité et/ou de gaz, et 44% des gens vérifient leur consommation. Enfin, à Evry, 74% des ménages rencontrés se sont équipés d'un kit d'économies d'eau suite au passage d'un Voisin Malin.

Une augmentation de la participation des habitants dans la vie de leur quartier: La participation des habitants aux événements concernant leur quartier, tels que les réunions publiques organisées par le bailleur ou par la copropriété, a beaucoup augmenté suite au passage des Voisins Malins.

Le site de Paris illustre cette vague de participation : **100 locataires** ont été mobilisés par la RIVP pour une réunion d'information concernant le déroulé des travaux au sein du quartier ; habituellement ils ne sont qu'une dizaine.



Les Voisins Malins de Paris 19ème lors de l'inauguration de la résidence RIVP

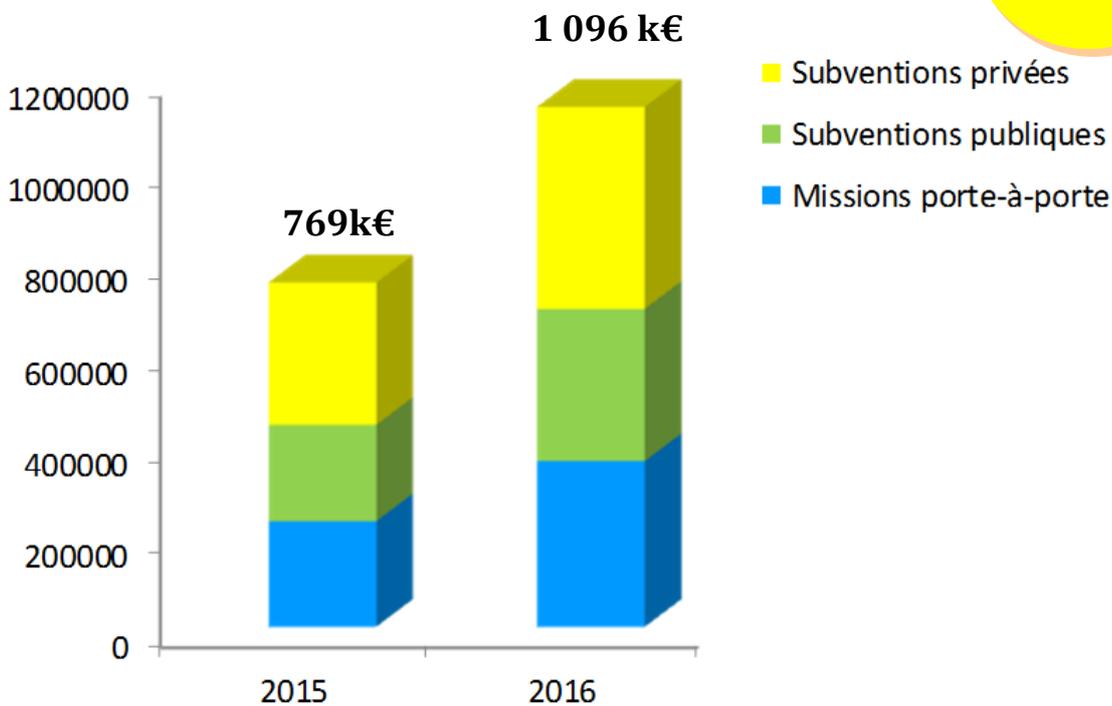


Visite des Voisins Malins du centre de tri Vert-Le-Grand

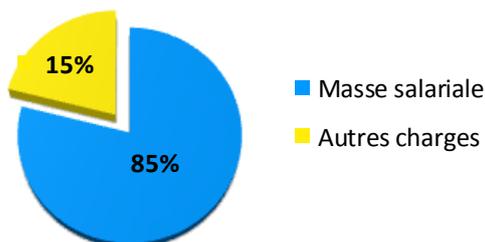
NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

En 2016, VoisinMalin a accéléré son déploiement et affiche un budget en hausse de 42% par rapport à l'année précédente. Cette croissance s'appuie en particulier sur les revenus de missions réalisées sur les différents sites qui ont augmenté de 39%. D'autre part, la hausse des subventions privées et publiques (+44% par rapport à 2015) a permis de développer le projet sur de nouveaux territoires en même temps qu'elle a permis de structurer significativement la tête de réseau (recrutement de 4 personnes sur les fonctions supports: développement des partenariats, développement territorial, gestion administration et lancement du projet Voisins Connectés).

Un budget en
progression
de
42%

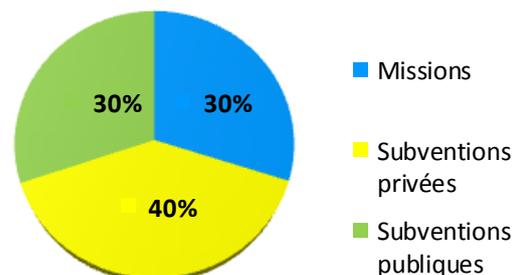


LES CHARGES



MODÈLE ÉCONOMIQUE

Répartition des produits en 2016



NOTRE COMMUNICATION

La visibilité de VoisinMalin dans les médias a augmenté à travers des mises en avant dans la presse et des parutions dans les communications de partenaires, sans que l'association n'ait engagé d'action volontariste dans ce sens.

Grand public

- **Journaux/web** : Magazine Debout, Respect Mag, Magazine de la ville de Grigny, Journal Le Républicain (Essonne), Paris.fr, reportage Imagine Demain Le Monde, journal du Parc du Petit Bourg, Téléstar - édition Nord,

- **Radio** : France Info, France Culture, France Inter, Radio Notre-Dame

- **Télévision** : France 3

Parutions partenaires : site internet Fondation Monoprix, Intervention Smart banlieue France Active, Newsletter France active, Ashoka, Enactus, Fondation Caisse d'Epargne

Distinctions reçues

VoisinMalin a reçu plusieurs prix en 2016:

- Lauréat du concours présidentiel La France S'Engage
- Grand Prix du Jury des Bonnes Nouvelles du territoire de la Fondation MMA
- Prix « Agir pour mon Asso » de la Fondation KPMG
- Prix des recruteurs de la diversité remis par la Fondation Mozaïk RH,
- Prix des Jeunes du Faire Ensemble parrainé par la Fondation Macif.



Remise du Prix des recruteurs de la diversité, Fondation Mozaïk RH, décembre 2016

LEXIQUE

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.

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.

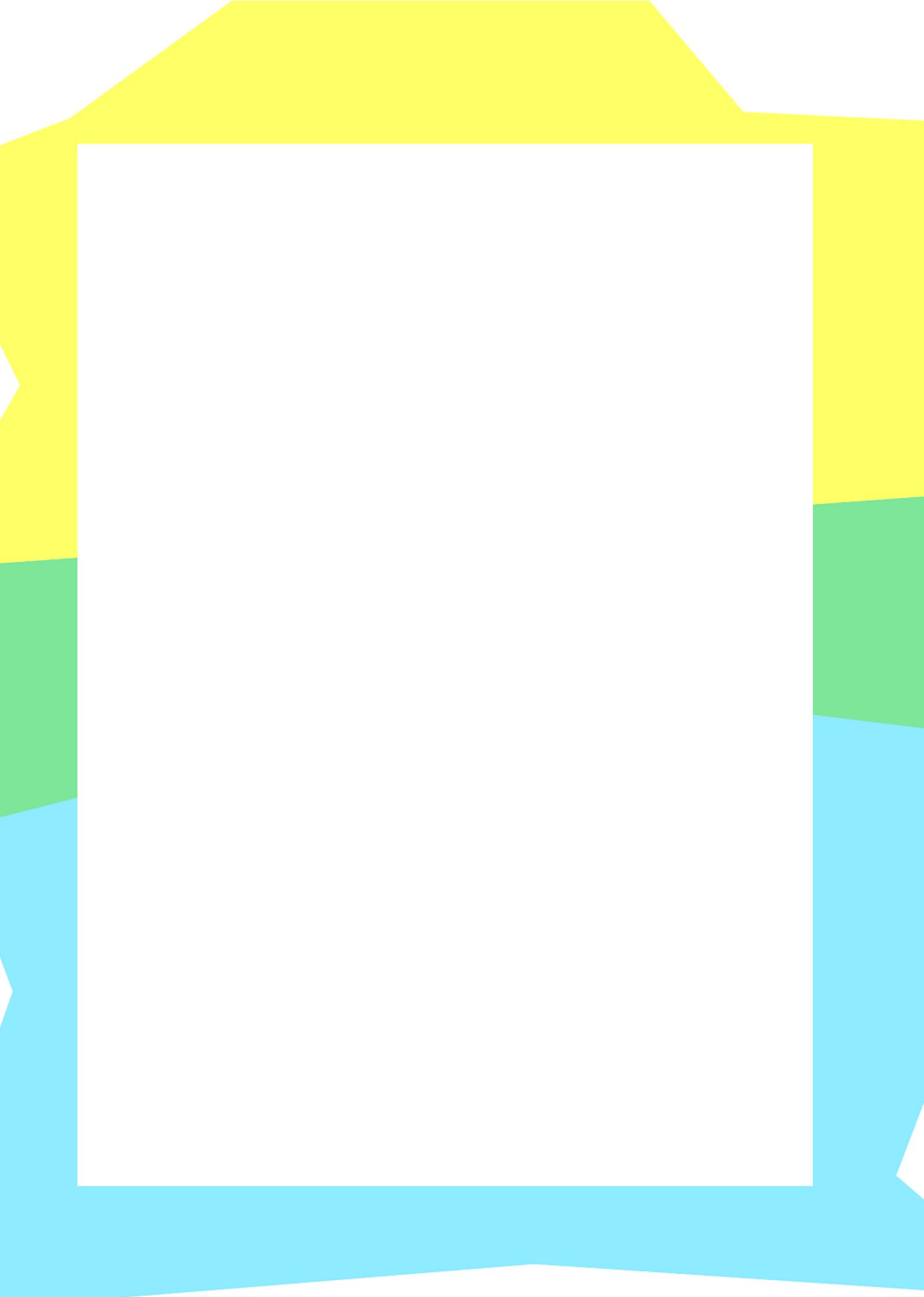
QPV [Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville] : il s'agit des 1 300 quartiers identifiés comme prioritaires par le ministère de la ville. Sélectionnés sur le critère unique de la faiblesse du revenu des habitants, ces quartiers peuvent bénéficier de moyens spécifiques, mobilisé par l'État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

ANRU [Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine] : l'ANRU 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 les logements, les espaces publics, les équipements, les commerces, l'activité économique.

NPNRU [Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine] : le NPNRU 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 et 250 quartiers à l'échelle régionale. 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.

Projet de Rénovation Urbaine : sont des projets conventionnés entre l'ANRU pour mettre en œuvre le nouveau programme national de rénovation urbaine (NPNRU).

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 propriétaires 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.



VoisinMalin

204, rue de Crimée, 75019 PARIS

www.voisin-malin.fr

contact@voisin-malin.fr - 01 42 09 59 39

Association de loi 1901 créée en Essonne en 2010