

## Rapport d'évaluation de l'utilité sociale des activités de médiation 2023

### SOMMAIRE

1. Contexte
2. Référentiel d'évaluation
3. Résultats
4. Conclusion/ Préconisations

### 1. CONTEXTE

L'association Nénuphar a pour objet social de « *promouvoir l'épanouissement et le rôle de la femme dans la société au niveau social, professionnel et culturel. [...] et de proposer à ses membres orientation et accès aux droits, domiciliation, dématérialisation des services publics, accompagnement dans les démarches administratives.* ».

Nénuphar a obtenu la certification AFNOR « Médiation sociale » en février 2023 pour ses actions de médiation sociale.

L'activité de médiation sociale s'organise autour de trois axes :

- les permanences, les accompagnements et les visites à domicile
- la domiciliation administrative comme support à la médiation
- les activités collectives support à la médiation

**Les permanences, les accompagnements et visites à domicile :** les médiatrices de l'association donnent rendez - vous aux personnes lors de permanences pour les orienter et les accompagner dans leurs démarches et assurer un suivi régulier de leur situation. Selon les situations, elles peuvent aussi faire des accompagnements physiques et des visites à domicile si la personne peut difficilement effectuer ses démarches seule. L'association a mis en place des permanences dans plusieurs maisons de quartier : à la Maison de Quartier des Courtilières et à la Maison de Quartier Antenne Diderot (quartier des Quatre Chemins).

**La domiciliation postale :** Certains bénéficiaires de l'association peuvent obtenir une adresse postale à l'association afin de pouvoir recevoir leur courrier. L'obtention de cette adresse est souvent un préalable indispensable à toutes démarches. Les personnes domiciliées peuvent aussi être orientées vers d'autres structures pour pouvoir profiter des dispositifs mis à disposition (aide alimentaire...) et être accompagnée dans leurs démarches. La domiciliation s'effectue au siège de l'association (quartier Église de Pantin).

**Les ateliers collectifs support à la médiation :** L'association met en place des ateliers collectifs pour rapprocher les habitants des institutions, transmettre des informations, briser l'isolement ou renforcer les liens sociaux.

Le travail des médiatrices vise l'autonomisation des personnes accompagnées afin qu'elles soient en mesure d'effectuer elles-mêmes leurs démarches.

Début 2023, après cinq années d'activité de médiation sociale, l'association Nénuphar a souhaité évaluer l'utilité sociale de ses actions de médiation. Dans cette démarche d'évaluation, l'association est accompagnée par la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Ile-de-France (LaFédé) dont Nénuphar est membre. Le protocole d'évaluation et les questionnaires de récoltes de données ont été co-construits par Nénuphar et LaFédé.

## 2. RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Le référentiel d'évaluation construit s'appuie sur le référentiel CITER de la médiation sociale établi par France Médiation.

### RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Registre	Critères	Indicateurs
<b>Cohésion sociale</b>	Renforcement des relations entre les personnes, les groupes et les institutions	<ul style="list-style-type: none"><li>- Information/connaissance des dispositifs existants</li><li>- Accès aux droits et mise en relation avec une institution/un professionnel</li><li>- Amélioration de la relation et de la communication</li></ul>
	La domiciliation administrative comme support à la médiation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Accès aux démarches</li><li>- Orientation et accompagnement des personnes domiciliées</li></ul>
	Actions collectives supportant la médiation sociale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actions collectives initiées par l'association</li><li>- Participer à l'organisation d'une action d'un partenaire</li></ul>

	Restauration et densification du lien social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baisse de l'isolement des personnes</li> <li>- Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics</li> </ul>
<b>Innovation et apprentissage</b>	Transformation des pratiques des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure connaissance des besoins du public et veille sociale</li> <li>- Changement dans la relation au public et dans les pratiques</li> </ul>
	Renforcement des autres compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montée en compétence des médiatrices</li> <li>- Meilleure perception des professionnels, prise de confiance et autonomisation des habitants</li> </ul>
<b>Contribution économique</b>	Économies d'échelle réalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gain de temps des professionnels</li> <li>- Éviter les rendez-vous inutiles</li> </ul>
	Coûts évités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre le maintien dans un logement ou un hébergement</li> <li>- Réduction des coûts de santé</li> <li>- Permettre l'entrée en formation ou la reprise de travail</li> <li>- Éviter l'évincement du système scolaire ou la non-scolarisation</li> <li>- Accompagner dans le cadre des violences conjugales</li> </ul>
<b>Reconnaissance</b>	Prise en considération des habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction des habitants</li> <li>- Fidélité des publics</li> <li>- Légitimité à intervenir à domicile</li> </ul>
	Estime des médiatrices	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment d'utilité du travail mené</li> <li>- Sentiment de reconnaissance de leur professionnalité</li> </ul>

	Notoriété de la structure	- Identification de l'association par les habitants - Identification par les partenaires et diversité des partenariats
	Valorisation des partenaires	- Sollicitation des partenaires - Satisfaction des partenaires et reconnaissance du travail mené

Pour mener à bien l'évaluation, l'association s'est appuyée sur les outils de suivi existants qu'elle utilise habituellement : fiches de suivi, tableaux d'indicateurs... Cela permet d'avoir des indications sur le volume d'activités menées en 2023. En plus de ces outils de suivi, des questionnaires à destination des bénéficiaires, des médiatrices et des partenaires avaient été rédigés afin de pouvoir questionner un échantillon de personnes suivies sur les effets des actions mises en place.

Ainsi :

- 76 questionnaires ont été remplis par les médiatrices concernant les situations sociales de personnes venant aux permanences ou bénéficiant d'un accompagnement ou d'une visite à domicile
- 36 personnes bénéficiant des permanences / visites à domicile / accompagnements ont été interrogées directement
- 31 questionnaires ont été remplis par des personnes domiciliées à l'association venant retirer leur courrier
- 17 questionnaires ont été remplis par des partenaires

### **3. RÉSULTATS**

#### **REGISTRE 1 : COHÉSION SOCIALE**

##### **A. Renforcement des relations entre les personnes, les groupes et les institutions**

###### ***1. Information/connaissance des dispositifs existants***

L'association Nénuphar est souvent le premier lieu d'accueil dans lequel sont reçues des personnes qui ne connaissent ni les droits auxquels elles peuvent prétendre ni les interlocuteurs à qui elles doivent s'adresser. C'est un des premiers lieux ressource en termes d'informations et de documentations pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches (administratives, juridiques, scolaires, salariales...). Les personnes qui viennent aux permanences se trouvent de plus souvent dans des situations précaires voir d'urgence.

De ce fait, une des premières missions de l'association est de donner au public de l'information sur les dispositifs qui existent qui pourraient les intéresser (par exemple une distribution alimentaire).

Ainsi, parmi les 76 personnes interrogées à leur venue aux permanences/accompagnements/visites à domicile, 60 personnes indiquent avoir pu fréquenter des distributions alimentaires, des accueils de jour, des associations spécialisées et des écrivains publics grâce à l'association (soit 78%). Parallèlement, sur les 31 personnes domiciliées ayant été interrogées, 7 personnes indiquent avoir pu les fréquenter grâce à l'association (soit 22%).

Cet écart de ratio entre les personnes venant aux permanences ou venant retirer leur courrier, s'il semble important, peut s'expliquer par le fait que les permanences sont tenues par des médiatrices plus informées des dispositifs existants alors que la distribution de courrier est assurée par des salariés moins spécialisés et qui préfèrent souvent renvoyer vers leurs collègues de la médiation pour plus d'efficacité. Par ailleurs, l'afflux de personnes venant retirer leurs courriers dans le cadre de la domiciliation rend aussi l'accueil et la délivrance d'informations plus délicats.

Par ailleurs, parmi les 31 personnes domiciliées interrogées lors du retrait de leur courrier, 23 d'entre elles ont pu découvrir, à cette occasion, une ou plusieurs prestations (soit 74%).

Parmi les 76 personnes venues aux permanences, 70 d'entre elles ont pu découvrir un droit ou une prestation (soit 92%).

Ces chiffres soulignent l'importance de l'association comme lieu ressource indispensable dans le processus d'accès à l'information et aux droits.

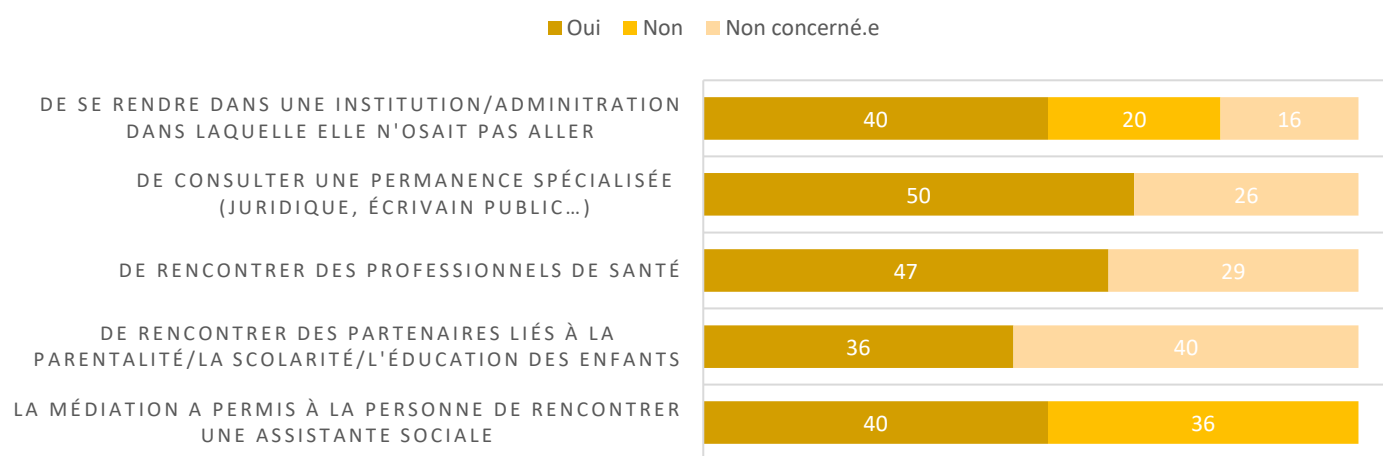
###### ***2. Accès aux droits et mise en relation avec une institution ou un professionnel***

Lors des permanences, la médiatrice aborde la situation de la personne de façon globale, elle lui pose des questions sur sa situation afin de déceler si elle rencontre d'autres problématiques

que celle pour laquelle elle est venue initialement. La médiatrice appréhende la personne dans sa globalité et non dans une approche cloisonnée. Elle va donc souvent accompagner une personne sur différentes problématiques. Les personnes peuvent avoir besoin d'aide dans leurs démarches car elles ne connaissent pas les droits et les dispositifs qui existent, ont du mal à trouver un interlocuteur, sont en difficulté à cause de la barrière de la langue ou encore parce qu'elles ne maîtrisent pas l'informatique. La méfiance vis-à-vis des professionnels ou le manque de confiance en elles-mêmes peut aussi les freiner dans leurs démarches. La médiatrice est alors là pour les mettre en confiance, les aider à démêler leur situation, les informer, les renseigner, les accompagner et les orienter si nécessaire.

Ainsi, sur les 76 personnes venues aux permanences, 68 personnes ont été orientées vers un ou plusieurs partenaires (soit 89%).

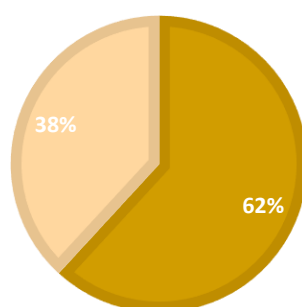
## LA MÉDIATION A PERMIS À LA PERSONNE:



La première thématique sur laquelle les médiatrices interviennent lors des permanences, des visites à domicile et des accompagnements concerne la santé.

## LA PERSONNE A PU ACCÉDER À DES SOINS LIÉS À LA SANTÉ (DÉPISTAGE, SOINS DE BASE, OPÉRATIONS...)

■ Oui ■ Non



Il peut s'agir de l'accès aux droits en santé, notamment l'ouverture de l'AME (Aide Médicale d'État) et de la CSS (Complémentaire Santé Solidaire). De nombreuses personnes viennent également pour obtenir de l'aide avec leur dossier MDPH. Les dossiers pour la MDPH (Maison départementale pour les personnes handicapées) sont en effet particulièrement complexes et les personnes peuvent difficilement les remplir seule. Un médecin libéral sur le quartier des Courtilières connaît l'association et oriente les personnes vers la permanence à la Maison de quartier lorsqu'il a un patient qui a besoin de faire un dossier MDPH ce qui explique aussi le nombre important de personne venant pour ce type de dossier.

En ce qui concerne la santé, les médiatrices n'interviennent pas seulement sur l'ouverture des droits. Certaines personnes viennent car elles ne parviennent pas à prendre de rendez-vous médicaux et à utiliser le site Doctolib. Les médiatrices vont alors les orienter vers les centres de santé municipaux ou vers la Clinique La Roseraie à Aubervilliers ce qui permet des consultations sans dépassement d'honoraire. L'association arrive relativement facilement à obtenir des rendez-vous pour les personnes dans ces lieux de santé. Les médiatrices peuvent aussi accompagner les personnes à leurs rendez-vous médicaux ou les aider dans la compréhension de leurs traitements afin d'éviter les ruptures de soins. Une médiatrice de l'association est également parfois appelée par l'hôpital (hôpital psychiatrique ou CHU) car les patients ou leurs proches la désignent comme personne de confiance auprès des médecins. Elle va alors accompagner le malade et ses proches dans le parcours de soins.

Ce poids des accompagnements dans le domaine de la santé s'explique d'une part par l'importance des partenariats et actions montées par Nénuphar autour de la santé mais aussi du fait qu'il s'agisse d'un domaine d'intervention habituel de la médiation sociale et culturelle depuis son apparition. Il s'agit en effet d'un domaine où les démarches sont complexes, où les peurs peuvent être présentes et où le décodage culturel peut tenir une place particulièrement importante.

Les médiatrices sont aussi sollicitées dans un certain nombre de démarches liées à l'ouverture des droits sociaux ou lors de rendez-vous avec une assistante sociale. L'association porte d'ailleurs le label « Point info CAF » ce qui signifie que la CAF peut orienter des personnes en difficulté avec ses services vers l'association et que les professionnels de Nénuphar ont un accès téléphonique parfois privilégié avec les professionnels de la CAF. De nombreuses personnes qui fréquentent les permanences cherchent à obtenir un rendez-vous avec une assistante sociale mais ne parviennent pas forcément à obtenir ce suivi seules. Il est difficile aujourd'hui d'obtenir un rendez-vous avec une assistante sociale sans être orienté par un autre professionnel. L'association Nénuphar a mis en place un partenariat avec l'association Le Refuge située à Pantin. Cette association emploie des assistantes sociales pour accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches ce qui permet à l'association Nénuphar d'orienter les personnes concernées vers le Refuge. Les médiatrices orientent et accompagnent également des bénéficiaires vers les assistantes sociales du service social de la ville. Les relations avec les assistantes sociales de la ville sont bonnes. Celles-ci savent que si les médiatrices orientent une personne vers elles, c'est que celle-ci a réellement besoin d'un suivi. Inversement, il arrive aussi que les assistantes sociales fassent appel aux médiatrices pour les aider sur certaines situations.

Le soutien à la parentalité est également un domaine d'intervention important. Les parents qui viennent rapportent avoir du mal à surveiller le comportement de leurs enfants sur les réseaux sociaux et à leur imposer des limites. Certains parents trouvent difficiles de faire respecter les règles qu'ils fixent chez eux à leurs enfants parce qu'elles sont différentes de celles fixées à l'école. Il existe aussi un manque de communication entre les établissements scolaires et les parents (par exemple sur la question du harcèlement scolaire). Le Relais des parents est un lieu

dédié à la parentalité, composé de deux psychologues et d'un juriste en Droit de la famille (du CIDDF). Cet espace propose des entretiens individuels, des groupes de parole, des rencontres thématiques, des ateliers artistiques parents enfants (de 4 à 10 ans) et un espace parentalité parent enfant (de la naissance à 4 ans).

Certaines personnes viennent pour des démarches liées à leurs titres de séjour. Il peut s'agir de difficulté à prendre des rendez-vous à la Préfecture pour une première demande de titre de séjour ou pour un renouvellement. Dans ce cas, les médiatrices orientent la personne vers les conseillers numériques qui vont les aider à prendre rendez-vous. Il peut également s'agir de refus des dossiers. Les médiatrices peuvent alors orienter les personnes vers des permanences spécialisées en raison de la complexité des dossiers (notamment vers la Ligue de Droits de l'Homme ou vers la Cimade). Une conseillère numérique ainsi que la Ligue des Droits de l'Homme tiennent des permanences à la Maison de Quartier des Courtilières ce qui peut faciliter l'orientation. Les médiatrices accompagnent les personnes auprès des permanences spécialisées afin de les aider à trier leur dossier et font tout un travail pour rassurer les personnes face à des démarches particulièrement anxiogènes. Les médiatrices accompagnent également les personnes physiquement à la Préfecture afin qu'elles se sentent plus à l'aise et afin qu'elles puissent montrer les bons papiers demandés au guichet malgré les difficultés qu'elles peuvent avoir avec le français ou malgré le stress.

Les médiatrices interviennent aussi dans le cadre de conflit de voisinage (bruit, poubelles...) afin d'essayer d'apaiser les situations et de trouver des solutions convenant aux différentes parties sans avoir besoin de faire appel au bailleur ou à une procédure judiciaire.

Un autre axe important d'intervention concerne l'accès aux droits. Les médiatrices orientent vers des avocats ou des permanences juridiques par exemple dans les cas de divorces ou de recours pour les OQTF (Obligations de Quitter le Territoire Français).

Les médiatrices effectuent de nombreux accompagnements dans le cadre des violences conjugales. Dans ces situations, il s'agit à la fois de permettre à la femme de recevoir des soins, d'obtenir des droits et un logement pour pouvoir partir de chez elle, éventuellement de déposer plainte au commissariat et parfois d'accompagner la femme au tribunal en cas de procès. Les femmes suivies dans le cadre des violences conjugales sont souvent d'abord suivies pour d'autres problématiques avant de révéler qu'elles sont victimes de violences. Il s'agit pour les médiatrices de les aider à démêler leurs situations tout en les laissant aller à leurs rythmes et faire leurs propres choix.

Des personnes viennent aussi parce qu'elles se retrouvent freiner dans leurs démarches à cause de la dématérialisation : logement, déclaration à Pôle Emploi, déclarations d'impôts... Lorsque les problèmes concernent la dématérialisation des démarches, les médiatrices vont orienter les personnes soit vers les écrivains public soit vers les conseillers numériques qui interviennent également au sein de la Maison de quartier.

La diversité des thématiques d'accompagnement montre l'importance d'une prise en charge globale des personnes. Les personnes orientées par les médiatrices sont pour beaucoup orientées vers plusieurs partenaires exerçant dans des domaines différents (santé, social, droit au séjour...). Cela montre que les personnes fréquentant l'association rencontrent souvent des difficultés dans différents aspects de leur vie et que la médiation a la spécificité d'aborder la situation de la personne de façon globale sans chercher à résoudre seulement un aspect spécifique des difficultés rencontrées. Il est parfois compliqué de mesurer précisément les effets concrets de tous ces accompagnements de façon chiffrée. En effet, certaines personnes ne



reviennent pas à l'association quant elles accèdent à leurs droits ce qui ne signifie pas pour autant que les démarches n'ont pas abouti.

### ***3. Amélioration de la relation et de la communication***

Les médiatrices de l'association Nénuphar ont effectué 145 accompagnements physiques au cours de l'année 2023. Les accompagnements servent à préparer les bénéficiaires à entreprendre leurs démarches seules de façon autonome quand ils ou elles seront prêtes à le faire. Dans un certain nombre de situations, la médiatrice ne se contente pas d'orienter mais accompagne physiquement la personne à ses rendez-vous afin de faciliter la communication et la compréhension avec le professionnel. Sans cet accompagnement, certaines personnes n'oseraient pas aller à leurs rendez-vous (méfiance vis-à-vis de l'institution) et il serait dans certaines situations compliqué pour les personnes et les professionnels de se comprendre (barrière de la langue, difficulté à comprendre les démarches à effectuer...). Sur les 17 partenaires interrogés dans le cadre de l'évaluation, 14 d'entre eux affirment que la présence d'une médiatrice permet une meilleure compréhension avec le public reçu (soit 82%).

Ces accompagnements physiques peuvent permettre de débloquer une situation avant que la personne parvienne par la suite à continuer seule ses démarches. Par exemple, une médiatrice de l'association a accompagné une femme qui avait déjà subi une opération chirurgicale dans son pays d'origine plusieurs années auparavant avec tous ses documents médicaux (compte rendu post opératoire...). Elle avait de nouveaux des symptômes au moment de l'accompagnement. Elle ne savait pas à qui s'adresser et la médiatrice l'a orienté vers un spécialiste qu'elle connaissait. Le spécialiste l'a prise en charge et la suit depuis cette orientation. La médiatrice l'a accompagné aux deux premiers rendez-vous chez le spécialiste afin de permettre à la situation d'être comprise et de mettre la patiente en confiance face au retour de ses problèmes de santé. Désormais, la personne se rend à ses rendez-vous seule. Dans certaines situations, l'accompagnement physique est provisoire avant une certaine autonomisation.

Cette difficulté de compréhension mutuelle entre un habitant et un professionnel peut s'expliquer par plusieurs facteurs. La barrière de la langue rend la communication avec les professionnels compliquée pour les personnes qui ne parlent pas ou peu français. Les personnes concernées peuvent aussi ne pas comprendre le vocabulaire employé par le professionnel (vocabulaire médical, juridique, administratif...). La médiatrice va alors permettre aux personnes de comprendre ce que le professionnel cherche à lui expliquer via la reformulation.

Une autre raison pouvant compliquer la compréhension et la communication entre habitants et professionnels concerne la complexité des démarches qui peuvent s'avérer extrêmement difficiles à entreprendre seul. Certaines personnes sont intimidées ou impressionnées par les professionnels : elles n'oseraient pas se confier directement à leur interlocuteur sans la présence de la médiatrice qui les rassure. Certaines personnes ont peur ou honte de leur situation (précarité...). Elles se sentent alors mal à l'aise vis-à-vis du professionnel quand il s'agit d'expliquer clairement et en détails leurs situations alors qu'il est nécessaire pour le professionnel d'avoir ces éléments en sa possession pour pouvoir agir. Dans ce cas, la présence rassurante de la médiatrice permet d'établir un dialogue et de reformuler/ réexpliquer pour

favoriser l'échange réciproque d'informations. Savoir qu'une personne (en l'occurrence la médiatrice) connaît déjà le détail de leur situation et pour autant les accompagne sans émettre de jugement permet de rassurer les personnes et les encourage à expliquer leurs situations au professionnel. Sans la médiation, le professionnel risquerait de ne pas savoir ou de ne pas comprendre certaines choses importantes et de ne pas pouvoir faire correctement leur travail.

## **B. La domiciliation administrative comme support à la médiation**

### ***1. Accès aux démarches***

La domiciliation administrative permet aux personnes de bénéficier d'une adresse pour faire leurs démarches. Depuis plusieurs années, il y a une augmentation constante du nombre de demandes de domiciliation à l'association. De plus en plus de personnes ont des difficultés à obtenir une adresse postale, adresse pourtant indispensable pour entamer la majorité des démarches administratives. Cette situation s'explique d'une part par l'augmentation de la précarité (de plus en plus de personnes n'ont pas de situation stable) et d'autre part par les difficultés à obtenir une domiciliation au CCAS aujourd'hui (de nombreuses mairies refusent de domicilier les personnes).

Face à ce nombre de demandes toujours plus important, l'association a été obligée de limiter le nombre de nouvelles domiciliations car elle n'avait plus la capacité de fournir un service de bonne qualité aux personnes domiciliées passé un certain seuil. La capacité maximale de domiciliation pouvant avoir lieu à l'association a été fixée à 550. Toute nouvelle personne souhaitant être domiciliée à l'association est reçue en entretien individuel durant lequel des questions lui sont posées sur sa situation selon un questionnaire précis. Sa demande de domiciliation est ensuite discutée lors de la réunion d'équipe du vendredi. Un résumé de la situation de la personne est fait de façon anonyme. La demande de domiciliation est alors acceptée ou refusée en fonction de l'urgence de la situation et de la nécessité de débiter des démarches rapidement.

L'association continue d'accepter les nouvelles demandes dans des situations précises qu'elle considère urgentes : mineurs isolés, femmes victimes de violences (pour que du courrier puisse être envoyé sans que le mari ne s'en aperçoive), personnes malades et handicapées, femmes avec enfants à la rue... Dans ces situations, des démarches doivent être rapidement engagées (dépôt de plainte...), d'où l'importance pour les personnes d'obtenir une boîte postale afin de pouvoir accéder aux démarches. Les personnes dont la demande de domiciliation est refusée sont orientées vers d'autres organismes proposant également de la domiciliation administrative.

Il y a eu 176 nouveaux domiciliés au cours de l'année 2023.

### ***2. Orientation et accompagnement des personnes domiciliées***

Un médiateur chargé de la domiciliation travaille au sein du siège de l'association. Il suit les services civiques et stagiaires dans l'accueil qu'ils font des personnes domiciliées. Il crée également du lien avec les personnes qui viennent retirer leur courrier afin de voir si elles ont

besoin d'une orientation ou d'un suivi selon leurs situations. Il peut alors orienter les personnes domiciliées vers les permanences des médiatrices à la Maison de quartier des Courtilières ou à l'antenne Diderot, les orienter vers un partenaire ou les accompagner dans leurs démarches si l'accompagnement ne nécessite pas de devoir se déplacer avec la personne. En effet, pour ne pas laisser les services civiques et stagiaires seuls avec les domiciliés, ce médiateur n'effectue pas d'accompagnement physiques à l'extérieur. Il va orienter les personnes vers les permanences de médiation si un tel accompagnement semble nécessaire.

Cependant, l'augmentation importante du nombre de demandes de domiciliation ces dernières années pose certaines questions. Comment faire pour que cette activité conçue initialement comme support à la médiation ne devienne pas une activité autonome du reste des activités de l'association ? Il apparaît que l'afflux de personnes domiciliées fait qu'il n'est pas toujours possible de présenter l'ensemble des activités de l'association ou de délivrer de l'information sur les différentes structures existantes sur la ville lors des passages des domiciliés. Aujourd'hui, de nombreuses personnes rentrent pour la première fois dans l'association via la demande de domiciliation, ce qui pousse l'association à réfléchir à la manière dont elle veut être perçue par ses domiciliés à savoir comme un lieu ressource globale où il est possible de trouver de l'information, des ateliers et un accompagnement au delà du service de boîte postale.

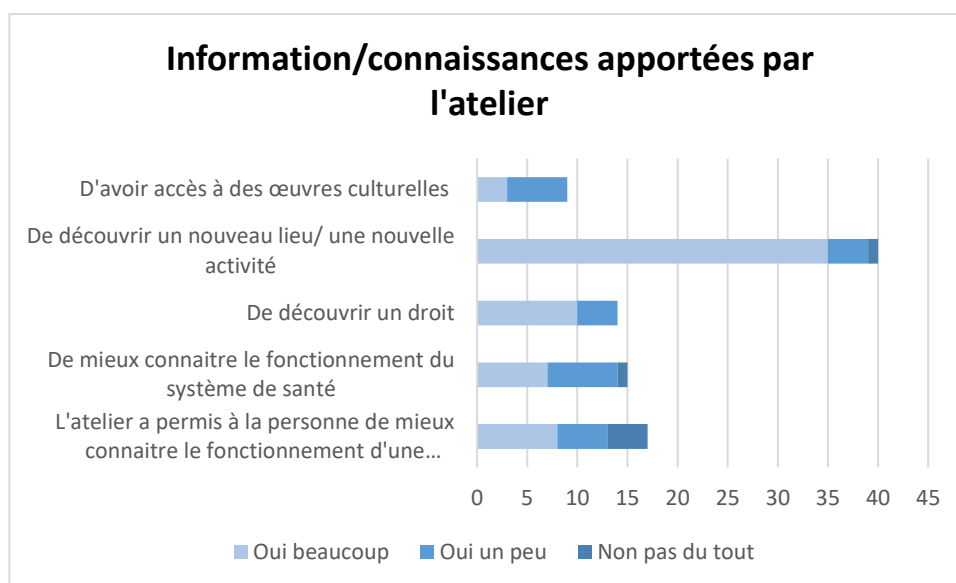
Le fait d'avoir dû limiter le nombre de domiciliation face à l'afflux de demandes crée aussi une relation particulière lors des entretiens de demandes de domiciliation. Les personnes reçues peuvent essayer de dissimuler une partie de leurs situations pour que leurs demandes soient acceptées. Par exemple, les personnes qui travaillent ne sont pas domiciliées à l'association étant donné qu'elles peuvent prendre une domiciliation administrative dans l'organisme d'a-côté qui fait de la domiciliation pour 30 euros par an. Le bouche-à-oreille fait que cette information est connue de certaines personnes venant demander une domiciliation à Nénuphar. Certaines disent alors ne pas travailler pour ne pas être refusés. Le fait d'être en position d'accorder ou non un service modifie la relation à la personne et rend compliqué d'être dans une posture de médiateur impartial et sans pouvoir coercitif. Ce biais dans la relation est heureusement de courte durée étant donné que rapidement la personne voit sa demande de domiciliation acceptée ou refusée et que le travail de médiation peut alors commencer.

### **C. Actions collectives supportant la médiation sociale**

La médiation sociale et culturelle peut également prendre une forme collective. Ces ateliers collectifs peuvent être à l'initiative de l'association lorsqu'un besoin récurrent est identifié. Nénuphar peut également participer à des actions initiées par un partenaire sur demande de celui-ci. L'association encourage également les habitants à monter leurs propres projets. Ces actions collectives peuvent prendre la forme d'un atelier, d'un groupe de parole ou encore de sorties. Ils ont pour objectifs d'accéder à une information ou un service, de rapprocher les habitants d'un professionnel, de favoriser la compréhension entre professionnels et habitants et/ou de renforcer les liens sociaux sur le quartier. Un des effets principaux de ces ateliers semblent être le rapprochement professionnels et habitants par une rencontre qui a lieu dans un espace plus convivial que d'habitude dans le cadre de l'atelier et moins asymétrique que lorsque ces deux groupes se rencontrent lors de rendez-vous individuels.

## 1. Actions collectives initiées par l'association

L'association met en place de nombreux ateliers pour créer et renforcer les liens entre les habitants et les partenaires associatifs et institutionnels. Ces ateliers ont pour objectifs de réduire l'isolement, de donner l'accès à la culture à des personnes qui en sont éloignées pour diverses raisons, de leur permettre de participer à des projets, de découvrir des lieux culturels, de découvrir du patrimoine, de favoriser la diversité intergénérationnelle et interculturelle, d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les habitants dans leurs démarches. Des membres de l'équipe sont présents à ces ateliers.



Le premier mardi de chaque mois, un petit déjeuner (avec viennoiseries, thé et café) est organisé par l'association Nénuphar à la maison de quartier des Courtilières pour présenter le programme des activités du mois, introduire un partenaire et ses actions, renforcer le lien entre les habitants et les institutions, se rencontrer dans un cadre convivial et informel... Ces petits-déjeuners permettent aussi de répondre aux questions des habitants, à leurs demandes, leurs besoins et de les orienter si nécessaire. Grâce à ces rencontres, un rapprochement a lieu entre les partenaires et les habitants grâce au fait de briser les préjugés et les idées reçues des deux parties. En 2023, 10 petits-déjeuners ont eu lieu à la Maison de Quartiers des Courtillières et un premier petit-déjeuner a eu lieu en décembre à la Maison de quartier des Quatre Chemins (petits-déjeuners amenés à se pérenniser en 2024).

L'association organise également un « blablathé » deux mercredis par mois en partenariat avec la maison de quartier des Courtilières pour favoriser l'inclusion sociale et réduire l'isolement. À chaque séance, une nouvelle activité conviviale (cuisine, jeux, débats, théâtre...) est proposée. Les participantes abordent durant ces temps diverses thématiques notamment autour de la nutrition et de la santé. Ces ateliers ont pour principale vocation de créer du lien social et de faire remonter les besoins des habitantes. Celles-ci échangent des conseils et parlent de leurs habitudes et pratiques.

L'association a remarqué qu'un nombre non négligeable de femmes étaient accompagnées par les médiatrices dans le cadre des violences conjugales (plus de 5% des accompagnements effectués). Elle a donc décidé de mettre en place un cercle de parole ouvert à toutes en collaboration avec l'association Marici (qui lutte contre les violences faites aux femmes). Ce cercle de parole permet de détecter les femmes victimes de violence et de leur proposer une orientation ou un accompagnement vers les partenaires les plus à même de leur apporter de l'aide (domiciliation, hébergement, accompagnement juridique et administratif, santé...). Grâce à cette action commune avec l'association Marici, les participantes ont pu s'exprimer en toute sécurité et se libérer d'un important poids émotionnel. Elles s'entraident, se prodiguent des conseils, se sentent soutenues... Savoir qu'elles ne sont pas seules à vivre certaines situations, à penser et à ressentir certaines choses les soulage face à leurs difficultés. Ce cercle de parole a eu lieu deux fois par mois et fait ponctuellement intervenir d'autres professionnels (commissaire, intervenante sociale...).

Des ateliers autour du dépistage et de la santé sexuelle ont également été mis en place par l'association en 2023. En mai, le CRIPS (Centre Régional d'Information et de Prévention du Sida) a animé un atelier de sensibilisation sur le papillomavirus (HPV) et l'intérêt à faire vacciner les enfants et adolescents. Cet atelier s'est déroulé sous la forme d'un jeu de cartes à la maison de quartier des Courtilières. Suite à cette intervention, l'association a formé un partenariat avec le CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) afin d'engager une médiatrice santé à mi – temps sur chacune des deux structures pour approfondir ce travail. Un atelier a également été mis en place au Centre Municipal de Santé Maurice Ténine avec l'intervention d'un gynécologue pour prévenir le dépistage du cancer du col de l'utérus. Les femmes présentes le souhaitant ont pu se faire dépister à cette occasion.

L'association a organisé en 2023 un weekend à destination des femmes victimes de violences. Il s'agit d'une initiative menée en collaboration avec l'association Marici et avec les maisons de quartier des Courtilières et Mairie Ourcq qui bénéficie du soutien de la mairie. Ce weekend a été l'occasion pour les femmes victimes de violences d'oublier leurs quotidiens et de partager de bons moments entre elles ainsi qu'avec les encadrantes. Se couper de leurs quotidiens leur permet aussi de reprendre confiance en elles. Au cours de ces deux jours, elles ont pu pratiquer du yoga, s'exprimer lors d'un atelier d'écriture et d'interagir lors d'une séance de théâtre participatif. Ce court séjour a permis la création de liens très forts et de souvenirs inoubliables.

Plusieurs sessions de lotos ont été organisée à la Maison de quartier des Courtilières et aux Quatres Chemins. Le loto est un atelier ludique et interactif qui permet de rassembler petits et grands sans distinction autour d'un jeu. C'est l'atelier de l'association dans lequel on remarque la plus grande diversité interculturelle et intergénérationnelle (parents avec leurs enfants, personnes âgées...).

L'association organise également des ateliers ponctuels : atelier de cuisine (parfois en partenariat avec La Butinerie et/ou La Cloche), le café des parents, le goûter des parents au collège Jean Jaurès et l'atelier couture à la maison de quartier des Courtilières. Souvent, un partenaire intervient lors des ateliers (Relai des parents, collège, maison de quartier, association). Cela permet de rapprocher les habitants des institutions, d'entretenir le lien entre structures sociales et de faciliter l'orientation et la collaboration entre les différents partenaires.

Au cours de l'année 2023, deux sorties culturelles ont été organisées par l'association : une exposition sur la carrière musicale de l'artiste Nigérian ANIKULAPO-KUTI à la Philharmonie de Paris et l'autre au Salon de l'Agriculture.

## ***2. Participation à des actions organisées par un partenaire***

L'association participe également à des actions mises en place par des partenaires. Elle peut être sollicitée en raison de sa capacité à mobiliser du public. Les médiatrices ayant développé un lien de confiance fort avec les habitantes, celles-ci viennent davantage aux actions proposées par les partenaires lorsque la médiatrice est présente. Sa présence rassure les participants et leur permet de se sentir plus légitimes à participer à une action. Les habitants savent également qu'ils auront une meilleure compréhension en se rendant à une action avec la médiatrice car celle-ci pourra leur expliquer les éléments qu'ils ne comprennent pas. L'aspect convivial, le fait de savoir qu'on va passer un bon moment en se rendant à un atelier avec l'association joue aussi un rôle dans leur envie de venir participer. Faire appel à l'association permet alors aux partenaires de toucher un public qu'ils ont du mal à atteindre habituellement. Au-delà de la question de la mobilisation, les partenaires peuvent aussi faire appel à l'association afin de faciliter la circulation de la parole et la compréhension au sein de l'atelier.

L'association participe aux « Jeudis de la prévention » qui sont des temps de promotion de la santé organisés par l'hôpital Avicennes. L'association mobilise et accompagne le public à certains « Jeudis de la prévention » afin que les personnes soient sensibilisées à certaines thématiques. Le fait d'y aller avec un membre de l'association les met plus à l'aise pour poser des questions et s'exprimer. Chaque mois, l'association reçoit le programme des sujets qui vont être abordés et en sélectionne un ou plusieurs pour le ou lesquels elle mobilise du public. L'association a participé aux « Jeudis de la prévention » trois fois en 2023.

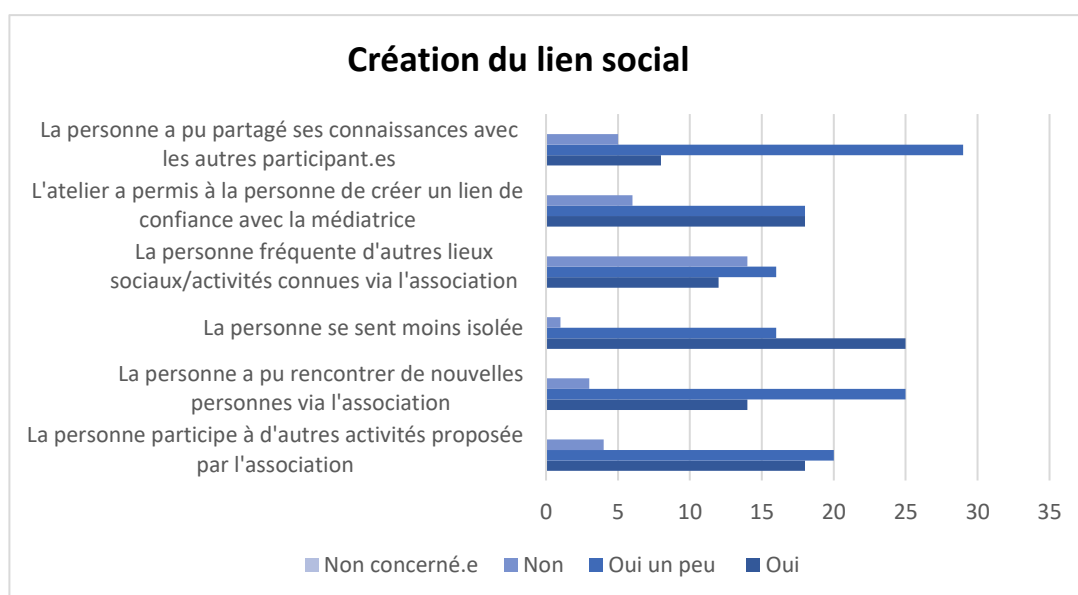
L'association a été sollicité par la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle d'Ile-de-France pour mettre en place un dispositif de participation des habitants à l'élaboration du Projet régional de Santé sur demande de l'ARS (Agence Régionale de Santé). Un groupe d'habitants s'est réuni deux fois afin de définir des priorités en matière de santé. Ces priorités ont ensuite été remonté à l'ARS afin que celle-ci les incorpore dans son Projet Régional de Santé. Dans le cadre de ce projet, les médiatrices avaient notamment pour rôle de permettre de mobiliser le public et d'aider les personnes à exprimer des besoins sur des sujets parfois intimes tout en se sentant en confiance. Sans tout le travail préalable de l'association, ce dispositif n'aurait pas rencontré le même succès et les personnes ne seraient pas autant entrées dans les détails sur leurs attentes en matière de santé.

L'association participe à mobiliser du public sur un certains nombres d'évènements organisés par la ville. Être présente sur ces évènements permet aussi à l'association d'aller à la rencontre de personnes qui ne connaissent pas encore Nénuphar. Ces événements de quartier (carnaval, fête, été des parcs, hiver merveilleux...) créent du lien social entre les habitants et leur permettent de découvrir différents acteurs du quartier. Cela permet également à l'association de rencontrer les autres acteurs et de créer de nouveaux partenariats ou de renforcer ceux existants.

## **D. Restauration et densification du lien social**

### ***1. Baisse de l'isolement et renforcement des liens sociaux***

Les ateliers organisés par l'association en support à la médiation sociale servent non seulement à délivrer de l'information mais aussi à créer et/ou à renforcer des liens entre les habitants de chaque quartier et à leur faire rencontrer d'autres personnes pour les sortir de leur isolement (échanger, se prodiguer des conseils...).



La baisse de l'isolement des participants est un des principaux effets observés des ateliers collectifs. Sur les 42 personnes interrogées, 36 affirment se sentir moins isolées grâce à la participation à l'atelier (soit 86%) et 39 personnes rapportent avoir pu faire des rencontres grâce à l'association (soit 93%).

Le public cible des ateliers est en effet constitué majoritairement de personnes isolées (soit parce qu'elles ne travaillent pas, soit parce qu'elles sont à la retraite ou soit parce qu'elles sont sans domicile fixe). Certaines personnes qui participent aux ateliers fréquentent aussi d'autres associations et institutions partenaires (Association Marici, HOME, Relai des parents...). Sur les 42 personnes de notre échantillon qui fréquentent les ateliers collectifs, 35 disent participer à d'autres activités de l'association (soit 83%).

Si les ateliers collectifs et les sorties sont une des principales actions de l'association participant à la baisse de l'isolement, les permanences, les accompagnements et les visites à domicile contribuent également à ce que les personnes accompagnées se sentent moins seules. Le fait d'être suivi par une médiatrice engendre de fréquentes rencontres à l'association ou des visites à domicile pour s'assurer de l'état de la personne et pour suivre l'évolution de sa situation à intervalles réguliers. Cela permet de créer et de conserver un lien de confiance. Puisque ce suivi a lieu sur du long terme, cela entraîne une sociabilisation de la personne.

Sur l'échantillon de 36 personnes bénéficiaires des permanences de médiation sociale, 15 d'entre elles affirment avoir participé à d'autres activités proposées par l'association (soit 41%), 26 personnes confirment avoir rencontré ou fréquenté de nouvelles personnes via l'association (soit 72%), 15 se sentent moins isolées (soit 41%) et 11 fréquentent d'autres lieux sociaux et/ou activités connues via l'association (soit 30%).

Sur l'échantillon de 31 personnes interrogées domiciliées à l'association, 20 d'entre elles rapportent se sentir moins isolées (soit 64%).

## ***2. Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics***

La diversité intergénérationnelle et culturelle se retrouve dans tous les dispositifs de médiation sociale mis en place par Nénuphar même si la majorité des personnes qui fréquentent les ateliers sont des femmes adultes ayant entre 50 et 70 ans.

La moyenne d'âge des personnes domiciliées à l'association se situe entre 50 et 70 ans (47%) ; celle des personnes bénéficiant des permanences/accompagnements/visites à domicile se situe entre 20 et 35 ans (42%), quant à celle des personnes fréquentant les ateliers collectifs, elle se situe entre 50 et 70 ans.

Les personnes qui souhaitent obtenir une domiciliation à l'association parlent une diversité de langues différentes. Sur l'échantillon des 31 personnes interrogées domiciliées à l'association, 18 langues maternelles différentes sont représentées. Si la personne ne parle pas du tout français, les membres de l'association chargés de la domiciliation essaient de parler en anglais ou en espagnol. Dans les permanences, les médiatrices reformulent ou peuvent traduire en arabe, en anglais ou en turc, si cela est nécessaire. Sur l'échantillon de 42 personnes ayant participé aux ateliers collectifs interrogées, 13 langues maternelles sont représentées avec une majorité de personnes arabophones. L'association insiste pour que le français soit parlé au sein des ateliers collectifs. Cela est parfois difficile car la majorité des personnes étant arabophones et certaines ne parlant pas français, il peut être tentant pour les participantes d'utiliser leur langue maternelle.

Les ateliers collectifs sont de fait très fréquentés par un petit noyau de femmes arabophones âgé de plus de 50 ans. Une des difficultés de l'association réside en la mobilisation régulière au-delà de ce noyau. Il s'agit d'être attentif à ce que les femmes ne maîtrisant pas l'arabe puissent s'inclure dans le groupe et donc que les échanges restent majoritairement en français ou soient traduits. Dans le même temps, pouvoir parler dans sa langue d'origine permet aux personnes de se sentir plus à l'aise pour s'exprimer.

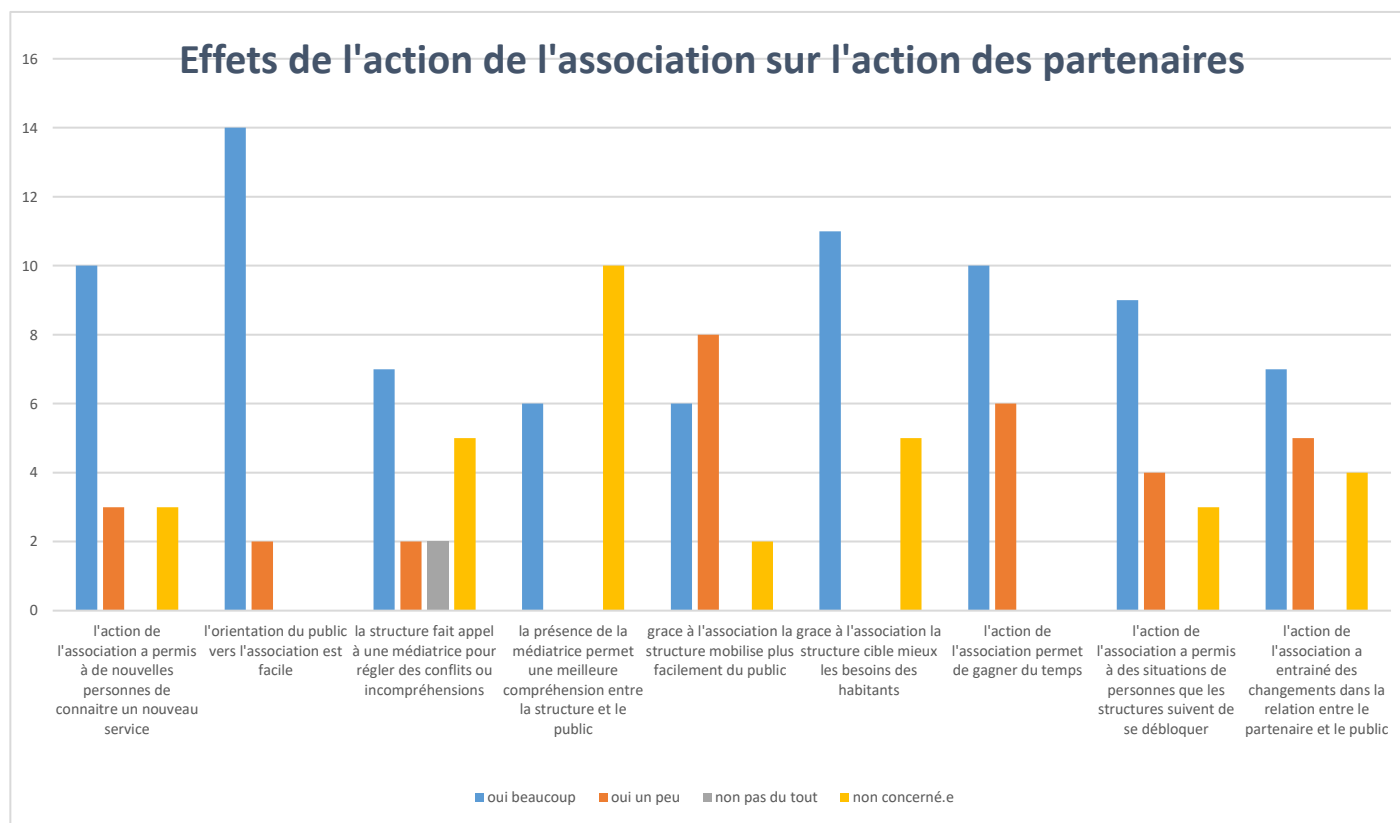
Le loto est l'activité de l'association qui mélange le public le plus hétérogène (en termes d'âge et de culture), peut-être parce qu'il s'agit d'un jeu et non d'échanges techniques. Maîtriser correctement le français est donc moins nécessaire pour le loto que pour d'autres ateliers (comme des ateliers d'information par exemple).



## REGISTRE 2 : INNOVATION ET APPRENTISSAGE

### A. Transformation des pratiques des partenaires

Sur les 17 partenaires ayant répondu à notre enquête, les formes prises par le partenariat sont diverses. À la fois, les partenaires organisent des actions avec l'association ou la sollicite pour certaines actions. Les partenaires orientent du public vers Nénuphar et inversement l'association oriente du public vers les partenaires.



#### 1. *Meilleure connaissance des besoins du public et veille sociale*

Les réunions partenariales sont régulières ce qui permet de bien s'identifier et travailler ensemble. L'association possède un réseau d'une quarantaine de partenaires en 2023. L'association organise avec certains partenaires (Maisons de quartiers, associations, CCAS et Service Social), trois réunions dans l'année, une en début, une en milieu et une en fin d'année pour faire le bilan. L'association participe à de nombreuses réunions multi partenariales parce qu'elle travaille avec plusieurs services de la ville, notamment le service social, la Maison Des Femmes, les Maisons de quartiers, le Réseau de Lutte contre les violences faites aux femmes, la Cité Educative, le PRE (Programme de Réussite Educative), le Réseau Rixes.

La Cité Educative organise des réunions mensuelles avec ses partenaires. Le PRE, qui fait partie de la Cité Educative, invite l'association à chaque fois qu'il organise une réunion multi partenaires, au minimum 2 fois par an. Nénuphar fait aussi parti de différents réseaux partenariaux comme le Réseau rixes et le réseau contre les violences conjugales. Au cours des réunions avec les partenaires, Nénuphar fait remonter des informations du terrain afin que les partenaires puissent en tenir compte dans les projets montés. Par exemple, lors des émeutes après la mort de Nahel, la déléguée de préfète a convoqué une réunion de crise le 13 juillet

2023, où elle a sollicité Nénuphar pour comprendre la situation au sein du quartier et chercher comment apaiser la situation. Au cours de l'année 2023 – 2024, il y a eu 46 réunions partenariales. Chaque réunion avec un partenaire donne lieu à la rédaction d'un compte rendu.

15 partenaires sur les 17 interrogés disent mieux cibler les besoins des habitants grâce à Nénuphar. Les partenaires se rendent compte des enjeux globaux et des problématiques récurrentes de certaines populations dans certains quartiers de la ville, cela leur permet d'établir un diagnostic pour savoir ce qui serait possible de mettre en place pour améliorer et faciliter le quotidien de leurs publics. Ces remontées d'informations qui ont lieu lors des réunions partenariales permettent parfois aux partenaires de modifier leurs pratiques en adaptant leurs actions et leurs fonctionnements aux besoins et à la disponibilité des habitants.

## ***2. Changement dans la relation au public et dans les pratiques***

Sur l'échantillon des 17 partenaires interrogés, 10 ont affirmé constater un changement dans leur relation avec le public qui fréquente leurs activités grâce aux actions de l'association (soit 59%).

Certains partenaires ont modifié leurs pratiques grâce au travail réalisé avec Nénuphar. Par exemple, le CCAS a mis en place un premier accueil avec entretien de la personne avant de l'orienter vers le service ou la personne concernée ce qu'il ne faisait pas avant.

Grâce aux retours faits par Nénuphar, le Relais des parents a quant à lui diversifié les lieux qui accueillent leurs ateliers (en dehors de leur local) ce qu'il ne faisait pas avant (où il y avait seulement des rendez-vous avec la psychologue du Relais des parents au local). Concernant la mise en œuvre des ateliers dans une maison de quartier, ils ne proposent pas d'atelier le vendredi au public parce que grâce aux informations remontées par l'association, le Relais des parents sait en effet désormais que le public n'est pas présent sur place ce jour-là.

L'association mobilise des familles pour participer aux réunions de quartier afin que leurs idées (de projets) soient présentes dans le contrat de ville. Cela permet d'associer les habitants dans le travail des partenaires. Grâce aux remontées des médiatrices sur le nombre important de sollicitations liées à la CAF, des permanences CAF ont vu le jour à la Maison de quartier des Courtilières.

## **B. Renforcement des autres compétences**

### ***1. Montée en compétence des médiatrices***

Les médiatrices de l'association ont été interrogées afin de savoir en quoi être en poste à Nénuphar leur a permis de monter en compétence.

Les médiatrices rapportent suivre de nombreuses formations qui leur permet de se former sur de nouveaux enjeux ou d'actualiser leurs connaissances. Au delà des formations, le travail au quotidien au contact du public permet aussi aux médiatrices de mieux connaître les démarches, les besoins des habitants et la manière de mener des projets. Les médiatrices disent avoir acquis

des techniques de médiation (comme l'orientation aux partenaires quand une situation se révèle trop complexe). Elles ont appris à prendre du recul et possèdent désormais de nouvelles connaissances sur les démarches administratives possibles.

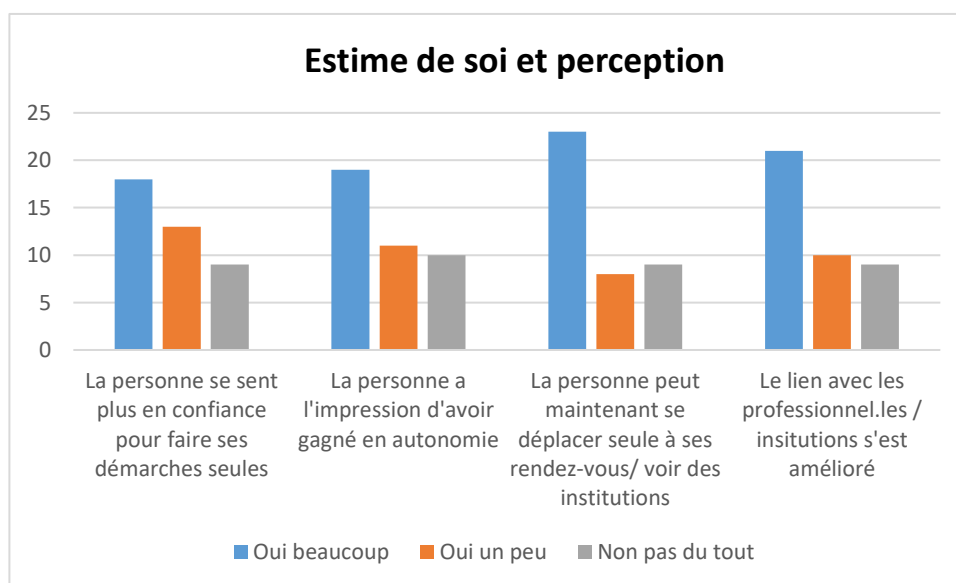
Concernant le territoire, les médiatrices ont affiné leur connaissance des quartiers, des habitants et de la localisation des partenaires au sein des quartiers.

Le point sur lequel les médiatrices souhaiteraient progresser davantage et être formées concerne les thématiques sociales émergentes et notamment la prise en charge des femmes victimes de violences. Étant donné que de nombreuses femmes sont dans cette situation, elles souhaiteraient être encore plus à même de soutenir ces femmes lors de l'orientation vers les partenaires.

Les médiatrices témoignent aussi avoir augmenté leur confiance en elles à travers leur travail.

## ***2. Meilleure perception des professionnels, prise de confiance et autonomisation des habitants***

Sur l'échantillon de 36 personnes venant aux permanences de médiation sociale, 31 ont l'impression d'avoir gagné en autonomie (soit 86%), 33 rapportent avoir pu prendre confiance pour se déplacer seules à leurs rendez-vous (soit 92%), 32 disent ne plus percevoir les professionnels/institutions de la même manière (soit 89%).



Cela peut s'expliquer par les rencontres organisées lors des petits déjeuners thématiques ou des réunions de quartier mais aussi par l'accompagnement d'une médiatrice (diminution de l'appréhension) et par la connaissance de leurs droits (sentiment de légitimité). Le fait de connaître le fonctionnement d'une structure, d'y être allé plusieurs fois avec une médiatrice, d'apprendre à exprimer ses besoins, de savoir quoi demander et à qui, de savoir où se rendre et être capable de présenter des dossiers complets permet de gagner en autonomie.

Être bénévole et/ou adhérent valorise également les bénéficiaires (attestations, badges, réunions, tâches spécifiques).

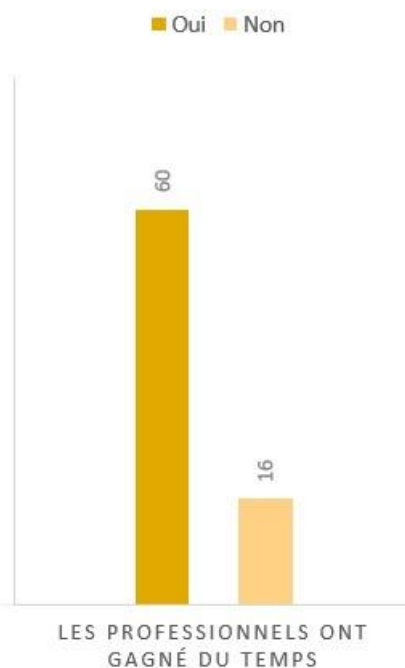
Cependant, même si ces personnes sont plus autonomes et/ou ont gagné en confiance en soi, cela ne veut pas pour autant dire qu'elles n'ont plus besoin du tout d'assistance de la part des médiatrices de l'association.

## REGISTRE 3 : CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE

### A. Economie d'échelle réalisé

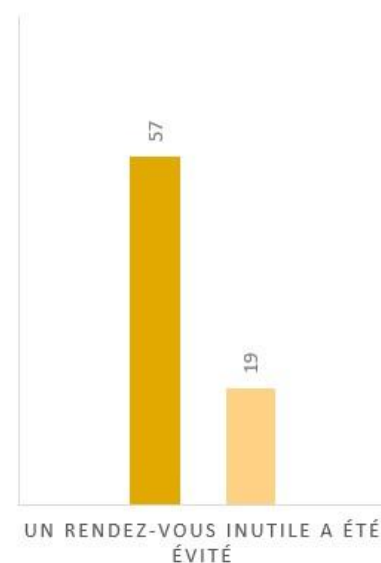
#### 1. *Gain de temps des professionnels*

Lors des accompagnements physiques, la médiatrice, en facilitant la communication entre la personne accompagnée et le professionnel, permet à celui-ci de gagner du temps. En effet, la personne étant en confiance, elle va plus rapidement confier des éléments sur sa situation au professionnel. Souvent, lors des accompagnements, la personne prépare avec la médiatrice le rendez-vous en amont. La médiatrice lui a alors déjà expliqué les éléments importants à mentionner ce qui permet qu'elle aille plus vite à l'essentiel lors du rendez-vous. Le fait d'avoir déjà confié sa situation à quelqu'un qui ne la juge pas fait que la personne s'ouvre plus rapidement au professionnel. La médiatrice va aussi reformuler les éléments apportés par le professionnel afin que la personne comprenne plus facilement les propositions qui lui sont faites. Le professionnel sait qu'après le rendez-vous la médiatrice va continuer d'accompagner la personne et qu'elle serait là pour lui expliquer une nouvelle fois ce qui a été dit. Grâce à la présence de la médiatrice, les professionnels peuvent ainsi gagner du temps lors des rendez-vous.



#### 2. *Éviter les rendez-vous inutiles*

La présence de la médiatrice permet aussi d'éviter des rendez-vous inutiles. Comme il a été dit précédemment, la médiatrice va pouvoir réexpliquer à la personne accompagnée ce qui a été dit par le professionnel lors du rendez-vous. Cela évite que la personne reprenne un rendez-vous car elle ne sait plus exactement ce qu'elle doit faire. Parfois ce qui semblait clair lors des explications du professionnel ne l'est plus forcément une fois le rendez-vous terminé. Le fait que la médiatrice suive les personnes après permet d'éviter ces rendez-vous doublons. Être orienté vers le bon interlocuteur en amont du rendez-vous permet aussi à la personne d'éviter de prendre rendez-vous avec le mauvais professionnel ce qui représente une perte de temps à la fois pour l'habitant et le professionnel. En évitant les rendez-vous inutiles et en rendant les rendez-vous pris plus efficaces et parfois moins longs, l'action de Nénuphar représente des gains d'argent pour les professionnels et pour les dépenses publiques (par exemple, si la personne entre dans un parcours de soin en un rendez-vous plutôt que deux).



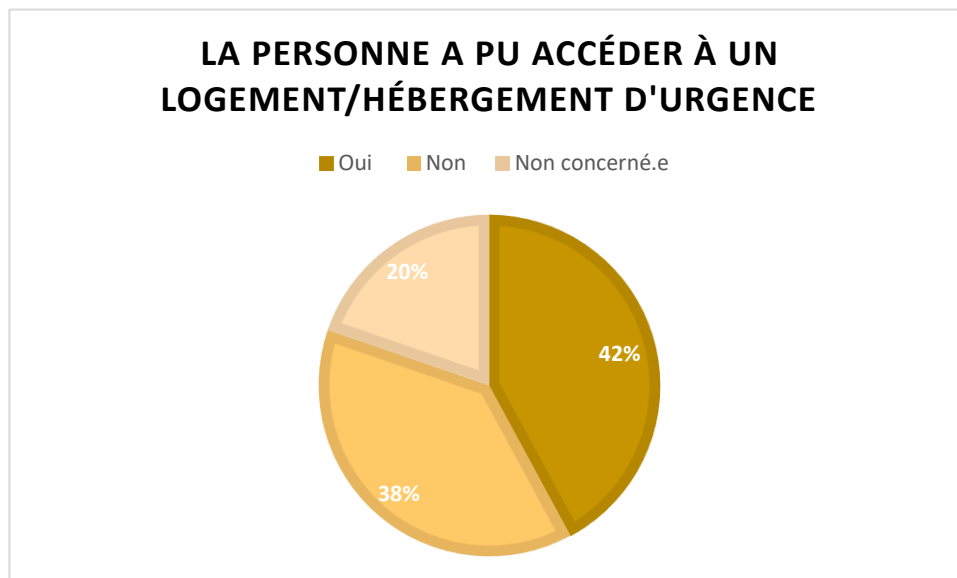
## **B. Coûts évités**

Au delà des économies réalisées via le gain de temps et le nombre de rendez-vous inutiles évités pour les professionnels, l'action de l'association permet d'éviter la dégradation de la situation des personnes accompagnées, dégradation qui à terme entraînerait également des coûts pour la société. Les médiatrices accompagnent des personnes qui sont souvent déjà dans des situations de fragilité et pour qui l'absence d'accompagnement et de soutien pourrait entraîner un basculement dans une précarité importante.

### ***1. Permettre le maintien dans le logement***

Lorsque la personne a une dette de loyer ou ne parvient pas à payer ses factures, la médiatrice va aussi l'orienter vers l'assistante sociale ou accompagner la personne dans des négociations avec son bailleur ou son fournisseur d'énergie pour échelonner la dette. Faire ces démarches va éviter que la situation n'empire et que les impayés ne se creusent. Cela peut permettre d'éviter des coupures de service et dans les situations les plus graves des expulsions locatives.

Or, perdre son logement représente souvent pour les personnes le basculement vers la grande précarité et vers une exclusion sociale importante. Une expulsion représente également pour l'Etat des dépenses : frais d'huissier, procédure d'expulsion, hébergement éventuel des personnes expulsées (via le 115). Agir en amont pour éviter que la situation en arrive à ces extrémités représente donc un intérêt pour la personne et pour l'ensemble de la collectivité. L'association invite régulièrement Pantin Habitat aux petits-déjeuners pour échanger avec les habitants sur les impayés et les démarches possibles pour éviter que la situation n'aboutisse à une expulsion du logement.



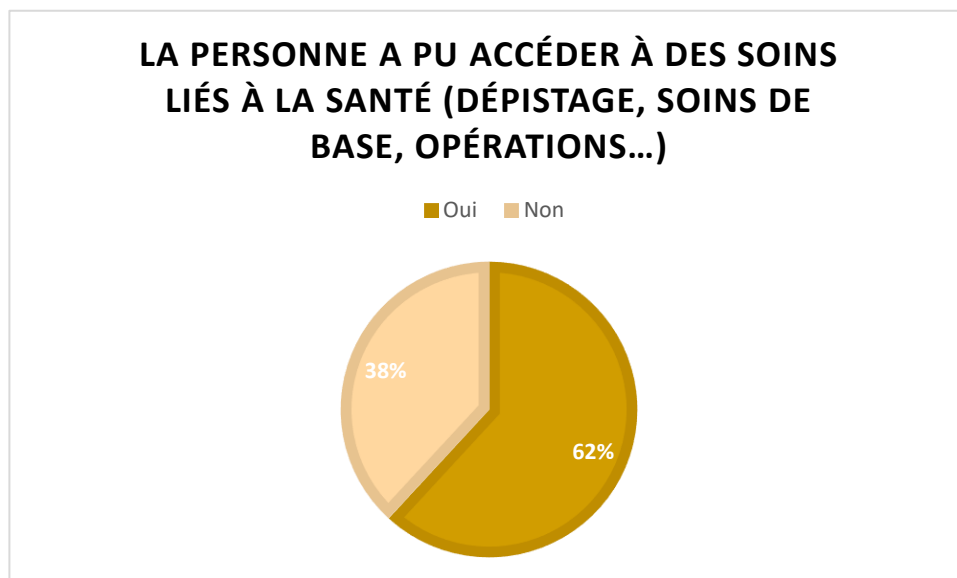
Exemple : En 2023, la médiatrice a suivi une femme, mère de 6 enfants, qui participait aux ateliers de l'association et a fini par venir voir la médiatrice dans le cadre des permanences. Cette femme vit dans un logement social aux Courtilières. Son mari était parti en Afrique depuis plusieurs mois et ne payait plus le loyer. La femme était en conflit avec son mari et l'accusait de violences. Elle n'était pas sur le bail de l'appartement (mariage religieux) et la CAF avait coupé les aides à la suite des impayés de loyer. La médiatrice a mis en relation la femme avec une assistante sociale. Parallèlement, des démarches ont été entreprises par la

femme avec le soutien de la médiatrice auprès de Pantin habitant (bailleur) pour échanger sur la situation. Un arrangement a été trouvé avec le bailleur pour qu'elle puisse entrer sur le bail et obtienne un échelonnement de la dette. Entre temps, le mari est rentré d'Afrique et menaçait sa femme pour les démarches entreprises. Celle-ci déposé une main courante au commissariat pour qu'il ne puisse plus l'approcher. Finalement, après plusieurs accompagnements à la CAF, les prestations ont été rétablies suite à l'arrangement trouvé avec le bailleur. Finalement, le mari a accepté la séparation et s'est enlevé du bail. Aujourd'hui, elle vit toujours dans l'appartement avec ses enfants et rembourse petit à petit la dette de loyer selon l'échelonnement décidé avec le bailleur.

## **2. Réduction des coûts de santé**

Via les actions mises en place dans le domaine de la santé (ateliers collectifs et accompagnement individuel), l'association agit dans la prévention santé. Des personnes vont faire des dépistages qu'elles ne feraient pas nécessairement si elles ne fréquentaient pas Nénuphar. Les actions de prévention menées aident les habitants à rester en bonne santé. Les actions de dépistages permettent de détecter d'éventuelles maladies avant que celles-ci ne soient trop développées ou de freiner la propagation de virus (dans le cas des IST par exemple). Ces actions visent à améliorer la santé des personnes sur le quartier.

Si la prévention et la promotion de la santé ont pour objectif principal que les personnes restent en bonne santé et de faciliter une prise en charge rapide des pathologies, sur le long terme elles permettent également des économies de santé car il est souvent plus facile de soigner des problèmes de santé pris en charge suffisamment tôt. La prise en charge médicale est alors moins longue dans le temps. La médiation permet aussi d'éviter des ruptures de soins et participent ainsi à des guérisons plus rapides.



## Exemples :

En 2023, une habitante a participé aux groupes d'auto-support autour du dépistage mis en place par Nénuphar dans le cadre d'une recherche-action avec le soutien de la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle. Ce projet s'est construit entre autres autour d'une visite à l'hôpital Jean Verdier pour voir les machines de mammographie et faire baisser l'appréhension des femmes vis-à-vis de cet examen. Grâce à ce projet, cette femme a passé une mammographie où une anomalie a été détectée. Elle a donc dû subir une biopsie et s'est faite accompagnée par l'association notamment durant les délais d'attente (trois semaines d'attente avant la biopsie) où elle était très anxieuse. La biopsie a révélé un début de cancer et la femme a débuté une chimiothérapie. Aujourd'hui, elle a terminé sa chimiothérapie et il ne lui reste que quelques séances de rayons à faire. Son médecin est confiant, la maladie ayant été détectée à un stade précoce. Cette femme continue de venir à l'association et parle aux autres habitantes de son histoire et de l'importance du dépistage.

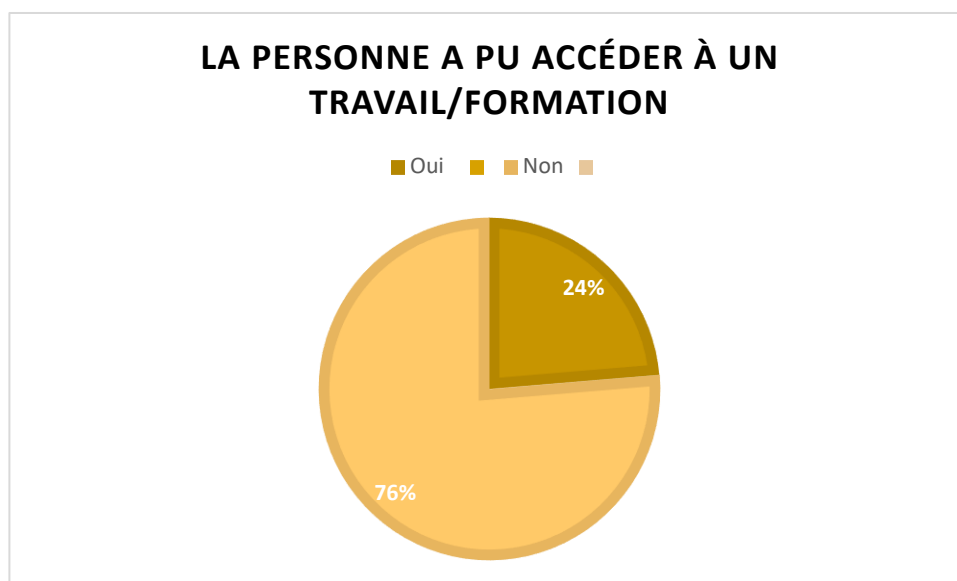
Une autre femme venait aux ateliers de l'association en disant qu'elle était fatiguée et ne se sentait pas bien. Elle rapportait également avoir la gorge gonflée et des difficultés à avaler. Au début, les médiatrices l'ont aidé à prendre un rendez-vous à l'hôpital et l'ont accompagné une première fois. Des analyses lui ont été prescrites. La personne n'allait pas faire ses analyses car elle avait peur que les médecins découvrent quelque chose de grave. Elle donnait des excuses pour annuler ses rendez-vous au dernier moment (vertige...). Voyant qu'elle n'irait pas seule, la médiatrice lui a proposé de l'accompagner pour ce rendez-vous là aussi. Les médecins ont découvert un problème à la thyroïde et lui ont prescrit un traitement de fond. Elle continuait de se plaindre de son état dans les ateliers donc les médiatrices se sont inquiétées de savoir ce qu'il en était de son traitement. Elle a confié ne pas prendre son traitement correctement car il la fatiguait et que pour elle prendre un traitement à vie signifiait qu'elle ne guérirait pas et qu'elle était en quelque sorte condamnée. L'association a poussé la femme à reprendre les soins et la soutenu et accompagnée dans le début de son traitement pour qu'elle puisse parler de ses craintes avec les médecins. Aujourd'hui, elle est stabilisée avec son traitement car elle a compris sa pathologie et accepte que prendre un traitement à vie ne l'empêche pas de se projeter.

### ***3. Permettre l'entrée en formation ou la reprise du travail***

Les médiatrices suivent lors des permanences des jeunes en recherche d'emploi ou de formation ainsi que des femmes désirant reprendre une activité professionnelle. Certaines femmes suivies à l'association ont arrêté de travailler pour s'occuper des enfants ou n'ont pas travaillé à leur arrivée en France en raison des difficultés à trouver du travail. Reprendre une activité professionnelle quand on n'a pas travaillé depuis longtemps ne consiste pas uniquement en postuler à des offres. Il s'agit aussi d'accompagner ces femmes pour qu'elles reprennent confiance en elles et en leurs capacités. Tout ce travail sur l'estime de soi va permettre par la suite de les accompagner vers la recherche d'un emploi et de les préparer aux entretiens et à la reprise d'une activité.

Il s'agit d'un accompagnement technique (aide à la rédaction de CV, orientation vers France Travail...) mais aussi d'un accompagnement moral car c'est souvent le manque de confiance en soi qui bloque les femmes dans la reprise d'une activité.



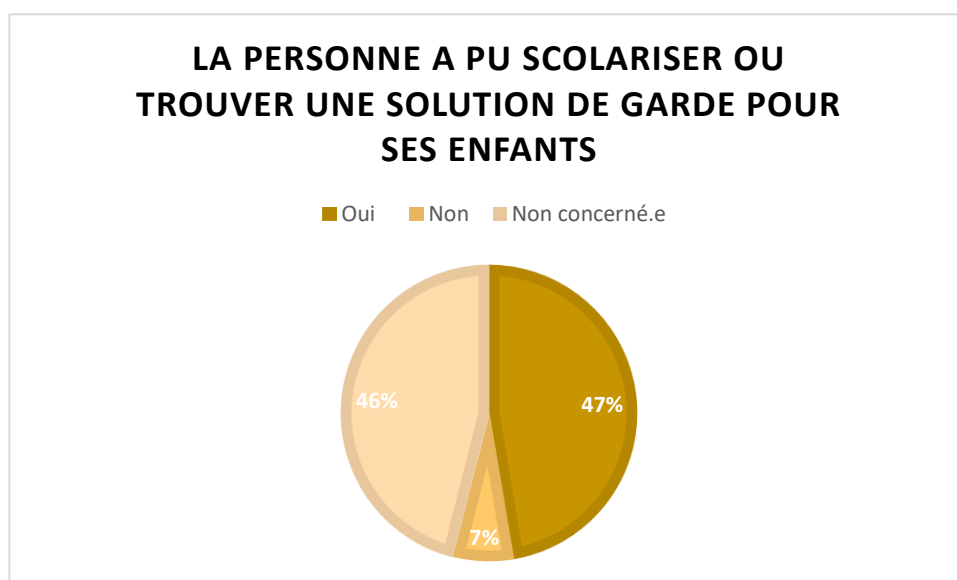


La médiatrice va par exemple, accompagner les jeunes pour qu'ils aillent s'inscrire pour passer le BAFA ou va mettre en lien des femmes avec des services qui recrutent sans qualification (aider à traverser devant les écoles...).

#### ***4. Éviter l'évincement du système scolaire ou la non-scolarisation***

L'association Nénuphar est régulièrement sollicitée par des familles, notamment des familles hébergées, qui ne parviennent pas à scolariser leur enfant. L'association va alors les accompagner dans leurs démarches pour les aider à faire valoir leurs droits (la scolarisation est obligatoire y compris pour les enfants sans domicile fixe). Via la médiation scolaire, Nénuphar va aussi permettre d'améliorer les relations entre l'équipe enseignante et les familles dans l'optique du bien-être de l'enfant.

Améliorer les relations entre l'école et la famille peut permettre aux parents de connaître davantage le système scolaire et de s'impliquer davantage dans la scolarisation de leur enfant et à l'école de mieux tenir compte des spécificités de la situation de la famille. Cette meilleure compréhension peut permettre d'éviter des exclusions scolaires et des décrochages qui sur le long terme en plus des conséquences sociales désastreuses entraînent des coûts pour la société.

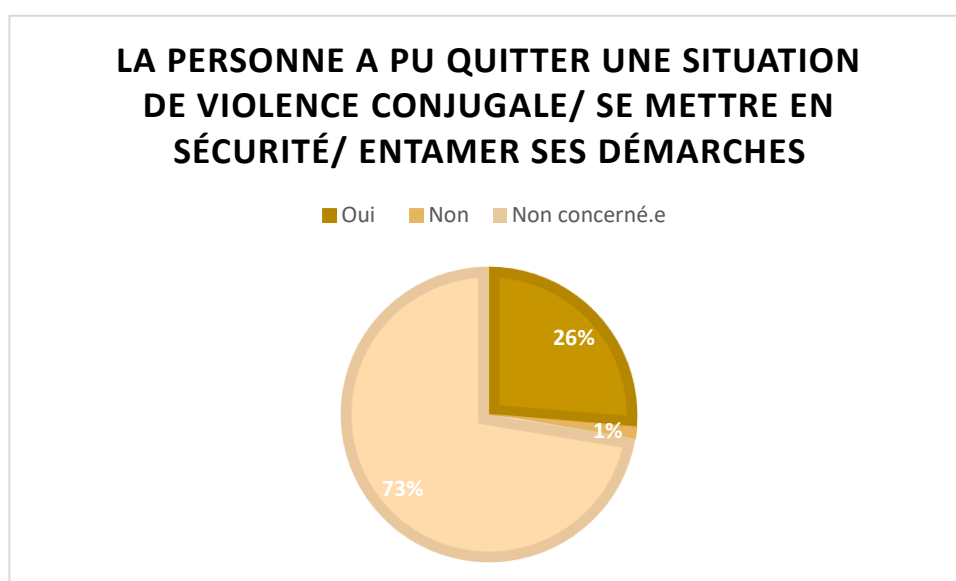


Exemple : En 2023, une maman, à la tête d'une famille monoparentale et en difficulté avec ses trois enfants, fréquentait l'association. Son téléphone a sonné alors qu'elle était avec la médiatrice. Elle a tendu le téléphone à la médiatrice en lui disant que c'était encore l'école qui l'appelait pour rien. La médiatrice s'est présentée et a dit qu'elle répondait au téléphone sur demande de la maman qui était à côté d'elle. L'école a proposé une rencontre avec la médiatrice et la famille au sein du collège. Elle a commencé à expliquer qu'il y avait des problèmes avec une des filles qui séchait les cours. Lors du rendez-vous à l'école, la maman s'est mise à pleurer. La mère était en grandes difficultés avec sa fille. Elle voyait que celle-ci n'allait pas à l'école les matins et sortaient le soir sans son autorisation mais sa fille lui disait qu'elle n'avait pas cours. La mère avait du mal à communiquer avec sa fille, elles se disputaient beaucoup. Elle avait d'une certaine manière l'impression de protéger sa fille en ne disant rien et en la laissant rester à la maison le matin car au moins sa fille ne trainait pas dehors. Elle se voilait la face sur la situation. La médiatrice a proposé à la maman de parler avec sa fille qui lui a expliqué que sa mère était trop dure, lui mettait beaucoup de pressions et la dévalorisait constamment. En faisant la navette entre la mère et la fille, l'action de la médiatrice a permis d'améliorer leur relation. En comprenant mieux la situation de la famille et en voyant le suivi engagé, l'école a proposé de ne finalement pas exclure l'élève.

### ***5. Accompagner dans le cadre des violences conjugales***

Nénuphar fait un très grand travail d'accompagnement en direction des femmes victimes de violences. Celles-ci représentent environ 5 % des personnes suivies par l'association. Lors de ces accompagnements, il s'agit, si elle le désire, à la fois d'accompagner la personne au commissariat, dans les soins, dans sa reconstruction ou dans l'ouverture de ses droits afin qu'elle puisse s'autonomiser de son conjoint violent.

Ces accompagnements nécessitent souvent du temps pour que la personne puisse reprendre confiance en elle et retrouver du pouvoir sur les différentes facettes de sa vie. Néanmoins, les médiatrices parviennent à démêler de nombreuses situations de violences permettant aux femmes et à leurs enfants de s'épanouir. La prévention des troubles de santé mentales participe également à prévenir les violences intrafamiliales. Prévenir ces violences ou accompagner les femmes pour se sortir de ces situations peut permettre d'éviter des situations dramatiques.



Exemple : En 2023, la médiatrice a accompagné une femme, mère de deux enfants, victimes de violences conjugales de la part de son mari. Sa belle-famille vivait dans le quartier ce qui compliquait les choses. La médiatrice connaissait la femme dans le quartier, elles se croisaient de loin. Un jour, elle est venue à la permanence confier être victime de violences et a demandé à la médiatrice de l'accompagner au commissariat. Une plainte a été déposée. La femme craignait que le fait qu'elle ait déposé plainte s'ébruie et que sa belle famille ne l'apprenne. La médiatrice l'a rassurée sur la confidentialité à laquelle elle est soumise et sur le fait qu'elle ne dirait rien à sa belle-famille sans son consentement. Un rendez-vous avec une assistante sociale a été pris pour faire une demande de logement. Entre-temps, le mari a reçu une interdiction d'approcher de la part du tribunal mais il venait quand même menacer son épouse. Finalement, une nouvelle plainte a été déposée. Aujourd'hui, les choses vont mieux, la femme a trouvé du travail et ses enfants réussissent à l'école.

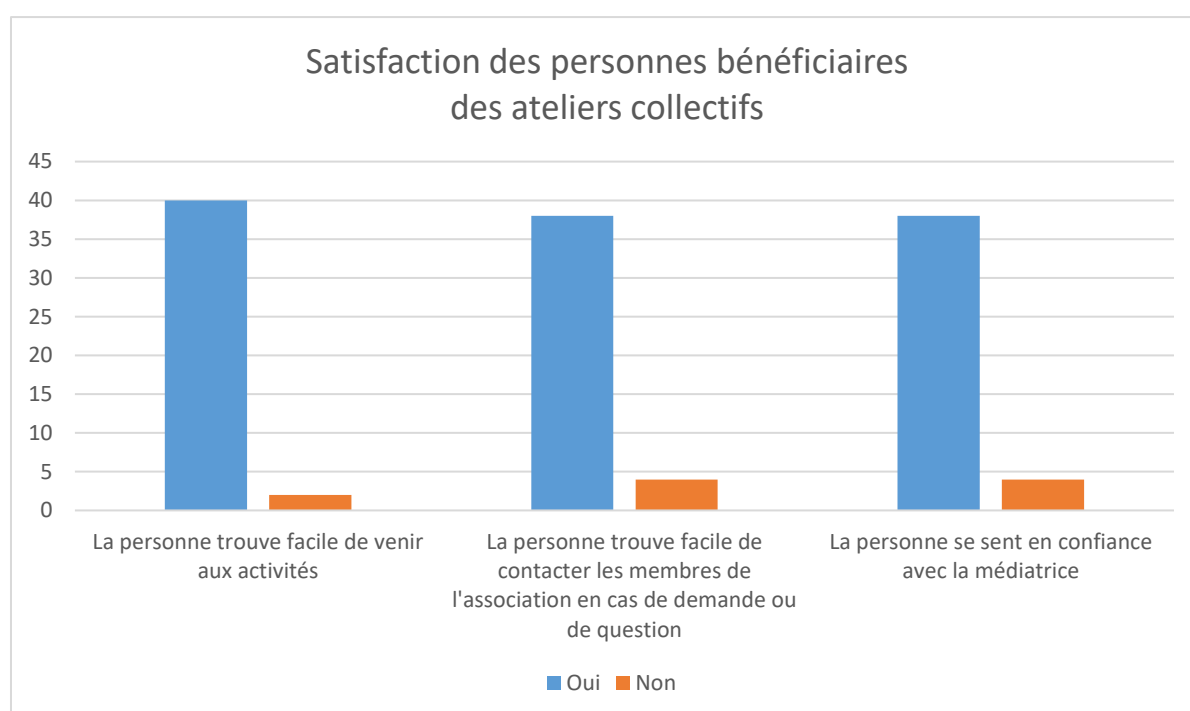
Sans accompagnement, la médiatrice rapporte que de nombreuses femmes en situation de violences conjugales ne vont pas à l'hôpital avec les papiers du commissariat suite au dépôt de plainte. Or, la plainte va être classée sans suite si les femmes ne font pas la suite des démarches. Bien que le commissariat prenne directement le rendez-vous à l'hôpital, souvent les personnes ne se rendent pas au rendez-vous si elles ne sont pas soutenues par quelqu'un.

## REGISTRE 4 : RECONNAISSANCE

### A. Prise en considération des habitants

#### *1. Satisfaction des habitants*

Parmi les personnes interrogées, l'immense majorité sont satisfaites du fonctionnement de l'association. Les personnes trouvent qu'il est facile de venir aux permanences ou d'obtenir un rendez-vous (91%). Toutes rapportent se sentir en confiance avec les médiatrices. En ce qui concerne les ateliers collectifs, 95% des personnes interrogées trouvent faciles de venir aux activités, 90 % trouvent facile de contacter l'association et 90% se sentent en confiance avec les médiatrices.

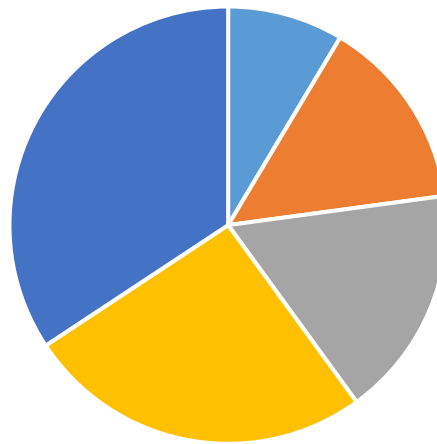


#### *2. Fidélité des publics*

Certaines personnes viennent à l'association une seule fois mais une partie importante du public des permanences fréquentent l'association depuis plus d'un an (60%) dont certains depuis plus de deux ans (34%). Les personnes fréquentant les ateliers collectifs sont elles aussi, pour une part importante, impliquées dans les actions de l'association depuis longtemps. Ces chiffres montrent que les personnes sont satisfaites du travail mené au sein de l'association.

Malgré la fidélité du public, l'association n'est pas pour autant fermée sur elle-même. Ainsi, 9% des personnes reçues aux permanences viennent pour la première fois.

### Dequais quand les bénéficiaires fréquentent les permanences de médiation sociale ?



■ C'est son 1er rendez - vous ■ Moins de 6 mois ■ Entre 6 mois et 1 an ■ Plus d'un an ■ Plus de 2 ans

### ***3. Légimité à intervenir à domicile***

Les médiatrices de Nénuphar interviennent dans le cadre de visites à domicile. Ces visites à domicile ont toujours lieu avec l'accord de la personne. Elles se font soit sur sollicitation d'un partenaire (généralement une assistante sociale), soit sur demande de la personne elle-même. Certains habitants préfèrent montrer aux médiatrices la situation de visu afin qu'elles se rendent compte de la situation dans laquelle ils se trouvent. Il peut s'agir par exemple que la médiatrice puisse constater le bruit fait par les voisins dans le cas d'un conflit de voisinage ou qu'elle voit les dommages dans l'appartement lié au comportement violent du mari (télévision cassée...). Il peut également s'agir de trier des documents.

Effectuer une visite à domicile permet aussi à la médiatrice de détecter parfois d'autres problématiques que celles pour lesquelles elle est sollicitée initialement. Lorsque ce sont les partenaires qui sollicitent les médiatrices pour une visite, ils le font car ils savent que les personnes se sentent plus en confiance et acceptent plus volontiers de recevoir à domicile si une médiatrice est présente. Le fait d'accepter ces visites à domicile témoigne de la confiance des habitants en l'association.

## **B. Estime des médiatrices**

### ***1. Sentiment d'utilité du travail mené***

Les médiatrices témoignent se sentir utiles à leurs postes. Elles ont l'impression de mener des actions qui répondent aux besoins des habitants. Elles arrivent généralement à trouver une orientation pour les personnes même si la situation ne se débloque pas toujours. Elles font au minimum un travail de soutien pour apaiser un peu les personnes face à leurs difficultés.

## ***2. Sentiment de reconnaissance de leur professionnalité***

Les médiatrices se sentent aujourd'hui reconnues comme professionnelles par les partenaires du territoire. Elles entretiennent de bons rapports avec les assistantes sociales du service de la ville qui les associent souvent au travail mené. Lors des débuts de la médiation sociale et culturelle, reconnaissance et collaboration professionnelle étaient difficile à obtenir. Certaines assistantes sociales avaient l'impression d'être davantage en concurrence avec les médiatrices que de travailler de façon complémentaire. Certains partenaires pensaient qu'elles étaient des alliées des personnes accompagnées et non des professionnelles avec une fonction d'interface et soumises à la confidentialité. Si des difficultés entre les associations de médiation et les assistantes sociales peuvent subsister dans certaines villes, ce n'est pas le cas à Pantin. L'association Nénuphar témoigne que les rapports avec le service social sont très bons.

En ce qui concerne les habitants, les médiatrices témoignent ont l'impression qu'ils sont reconnaissants de la qualité du travail mené. Néanmoins, elles ne sont pas sûres d'être toujours perçues comme « médiatrice » par les habitants mais parfois un peu comme des assistantes sociales ou comme « l'association » bien qu'elles se présentent comme médiatrices et expliquent leur cadre d'intervention.

Cela tient au fait qu'aujourd'hui le métier de médiateur social reste encore largement méconnu.

## **C. Notoriété de la structure**

### ***1. Identification de l'association par les habitants***

L'association est bien identifiée par les habitants du quartier des Courtilières, quartier d'implantation historique de l'activité de médiation sociale et culturelle. L'association est très implantée dans la Maison de quartier des Courtilières (local pour les permanences, organisation d'ateliers...). Les permanences de Nénuphar à la Maison de quartiers se tiennent trois jours par semaine ce qui permet aux habitants fréquentant la structure de croiser régulièrement les médiatrices et de les identifier. L'association Nénuphar est également très présente aux différents événements organisés par la ville ou les partenaires sur le quartier des Courtilières (fête de quartier, été des parcs, Noël Solidaire, fête des voisins...). L'objectif est d'essayer de faire connaître l'association et ses activités dans une démarche « d'aller vers » afin que les habitants se sentent davantage en confiance pour venir aux actions organisées par Nénuphar.

L'association était, pendant un temps, moins présente sur le quartier des Quatre Chemins. Elle a repris, fin 2023, les permanences à l'Antenne Diderot (quartier Quatre Chemins) et participe à des actions dans la nouvelle Maison des femmes ouverte en 2023 sur ce quartier. Nénuphar participe également à des événements dans l'espace public aux Quatre Chemins mais de manière moins prononcée qu'aux Courtilières. L'idée est de développer les actions dans ce quartier à l'avenir.

Au siège social, quartier Église de Pantin, c'est avant tout les domiciliés qui sont reçus (pour des rendez-vous domiciliation ou pour être orientés). Etant donné l'afflux de demandes, ceux-ci identifient bien l'association. Cependant, les autres habitants du quartier n'ayant pas besoin

de domiciliation fréquentent moins l'association. Les habitants de ce quartier identifient à priori qu'il existe une association (panneau) mais il peut être plus compliqué pour eux d'y venir plutôt que dans une Maison de quartier. Des ateliers collectifs sont organisés au siège de l'association mais les locaux servent avant tout d'accueil pour la domiciliation ou de bureau pour les fonctions support de l'association. Le quartier Église de Pantin n'est pas forcément le premier quartier cible de l'association pour faire venir du public même si des personnes du quartier fréquentent l'association et que des actions y sont régulièrement menées.

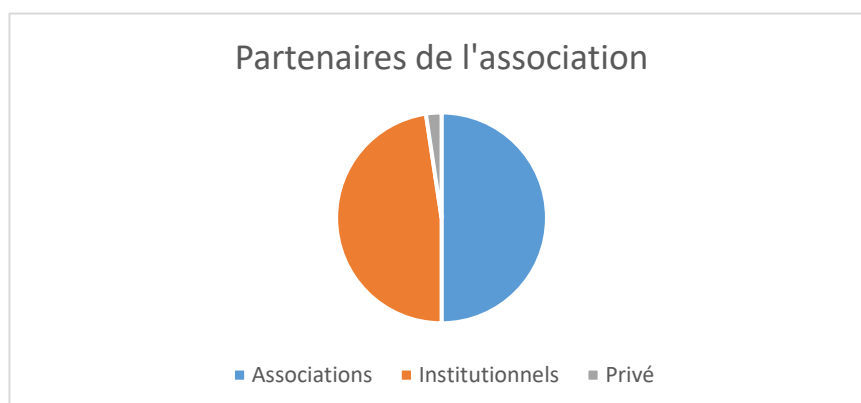
L'association diffuse également régulièrement ses activités via les réseaux sociaux (Instagram, Facebook), sur support papier (programmes mensuels) et via une newsletter affichée sur le site internet. Cette stratégie de communication semble fonctionner car, d'après les salariées de l'association, plusieurs personnes leur ont déjà rapporté avoir connu l'association sur les réseaux.

## ***2. Identification par les partenaires et diversité des partenariats***

Nénuphar travaille en lien avec une quarantaine de partenaires. Ceux-ci connaissent bien les activités de l'association. L'association envoie aussi sa newsletter aux partenaires afin qu'ils soient tenus informés des actualités de Nénuphar. Dans la majorité des cas, le partenariat n'est pas formalisé par une convention même si l'association tend de plus en plus à développer cette pratique.

En 2023, Nénuphar a signé des conventions de partenariat avec 7 partenaires (Pantin Habitat, Sticomiss, Domiciliation, Licentia Poetica, PRE, Margaux Bisson, La Cloche, Sinéquanone et Marici). Les partenaires de l'association sont essentiellement des associations ou des partenaires institutionnels. Ils interviennent sur des thématiques diverses.

Les quatre domaines principaux dans lesquels l'association développe des partenariats sont : le social (23%), le culturel (23%), le secteur de la parentalité (19%) et le secteur de la santé (14%). Il est logique qu'il s'agisse des grands domaines dans lesquels l'association noue ses partenariats étant donné qu'il s'agit de ses principaux secteurs d'intervention.



## Partenaires repartis par thématique



- Social/Solidarité (La Cloche, CCAS, CAF, Mairie, Maisons de quartier, La Croix Rouge, Le Secours Populaire, Pantin Family, Pantin Habitat, Le Refuge)
- Santé (CPTS, CRIPS, SAMU, Hôpital Avicenne, La joie de la sophrologie, HOME, CMS Ténine)
- Parentalité (Licencia Poetica, SHEDS, PMI, Relai des parents, Cité Educative, PRE, Etablissements Scolaires, Service Jeunesse)
- Culturel (La Sticomiss, La butinerie, Les engraineurs, Centre Nelson Mandela, Club de foot de Pantin, Club de rugby, Pierre de lune, Association SineQuaNon, La Casa des Pantinois)
- Justice (Marici, Maisons des femmes, Commissariat)
- Autre (Les marchés, La Fédé, Le Lab)
- Emploi (Mission Locale, Association Imani, France Travail)

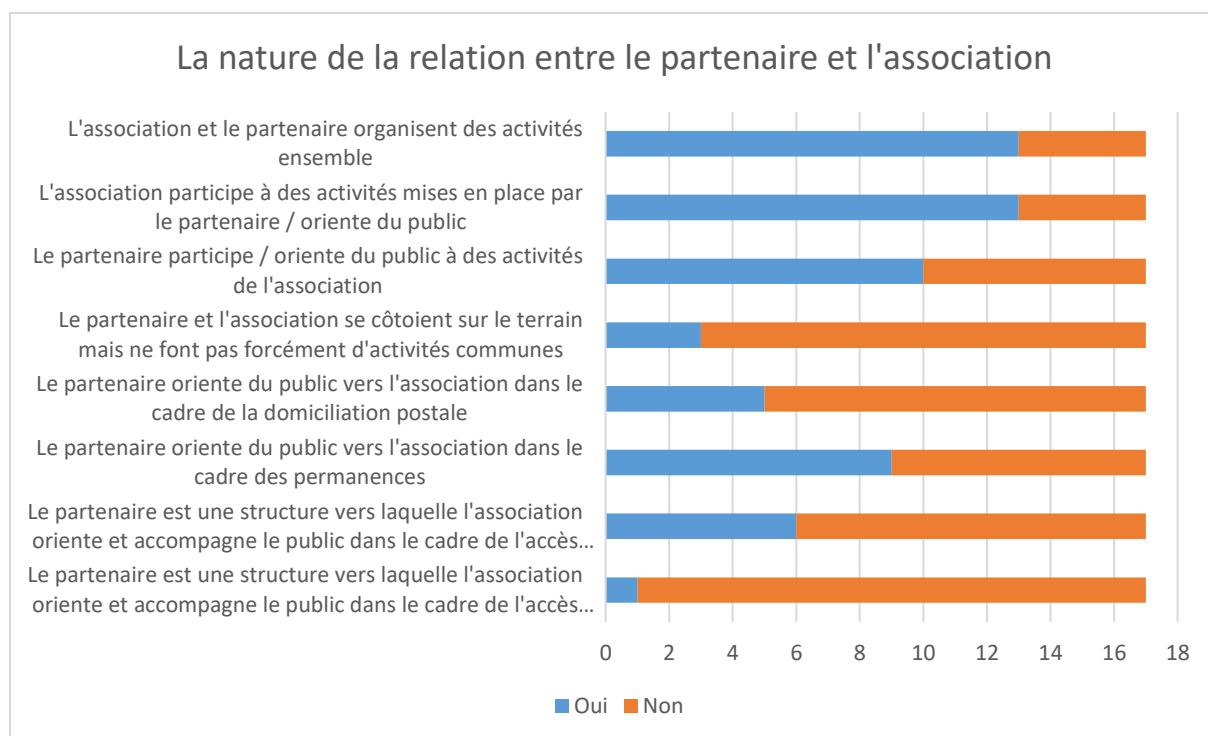
### **D. Valorisation des partenaires**

#### ***1. Sollicitation des partenaires***

Comme nous l'avons vu précédemment, les partenaires sollicitent énormément les médiatrices. Il peut s'agir de monter des projets ensemble, de leur proposer de mobiliser pour un projet ou de leur orienter du public. Ces sollicitations nombreuses témoignent de la reconnaissance de la qualité du travail mené par l'association.

13 partenaires sur les 17 interrogés montent des projets directement avec les médiatrices, 13 font participer l'association à des actions qu'ils montent et 9 sur 17 orientent le public vers l'association. Ces chiffres témoignent de la confiance des partenaires envers l'association.





## 2. Satisfaction des partenaires et reconnaissance du travail mené

Lorsqu'il y a changement de personnel chez les partenaires, la personne en poste sollicite généralement l'association pour la rencontrer. Si ce n'est pas le cas, l'association fait alors la démarche d'aller vers le partenaire pour se présenter. Ces sollicitations montrent qu'au moment de leur prise de poste, les partenaires entendent parler de l'importance de travailler avec Nénuphar.

Quand une nouvelle structure apparaît, elle entend généralement parler de Nénuphar et de ses actions par d'autres partenaires et demande à rencontrer l'association. Le bouche à oreille est donc particulièrement efficace aussi dans le réseau de partenaires ce qui démontre une appréciation du travail mené.

#### **4. CONCLUSION/ PRECONISATIONS**

L'association Nénuphar répond aux indicateurs fixés, correspondant à quatre grands registres d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation à savoir : la cohésion sociale, l'innovation et l'apprentissage, la contribution économique et la reconnaissance par les différents acteurs partie prenante dans la relation de médiation.

La cohésion sociale est le registre d'évaluation le plus important concernant l'action de Nénuphar. Par ses permanences, ses ateliers collectifs et l'accueil des personnes via la domiciliation administrative, l'association rapproche les institutions et les habitants et renforce le lien social. La diversité des actions menées se reflète bien dans la diversité des partenariats noués. Un axe important du travail se structure autour de l'intervention dans le domaine de la santé. L'association continue aujourd'hui de se développer ce qui montre sa vitalité.

Actuellement, un des enjeux pour l'association concerne la domiciliation administrative des personnes qui ont besoin d'une adresse. Il est de plus en plus difficile pour les personnes de réussir à trouver un endroit où obtenir une domiciliation administrative, y compris au sein des CCAS. Les personnes domiciliées ont également de plus en plus de mal à faire valoir leurs droits. Face à l'afflux de personnes venant pour de la domiciliation, Nénuphar a été obligée de limiter le nombre de personnes domiciliées à l'association pour garantir la qualité du service rendu. Un des enjeux pour l'association est désormais que l'activité de domiciliation reste support à la médiation, en intégrant au mieux ce pan devenu majeur dans son activité au reste des actions menées.

Au niveau des liens sociaux créés sur le quartier, Nénuphar permet une baisse de l'isolement et de renforcer les liens entre personnes, y compris pour les personnes fragilisées par leurs situations sociales ou ne maîtrisant pas très bien le français. Si une diversité de public fréquente l'association, tous ne viennent pas pour les mêmes motifs et ne fréquentent pas nécessairement les mêmes activités.

Au niveau de l'innovation et de l'apprentissage, il apparaît que les médiatrices comme les habitants et les partenaires évoluent dans leurs activités et dans leurs représentations grâce aux actions menées et aux réunions auxquelles l'association participe. Cela souligne bien l'importance du rôle d'interface tenu par les médiatrices.

En ce qui concerne la contribution économique, par les économies d'échelles que l'association parvient à effectuer et par sa participation à la résolution de situations parfois critiques pour les personnes, nous pouvons dire que Nénuphar participe sur le long terme à réduire les coûts pour les dépenses publiques. Il est bien évident difficile de chiffrer avec précision cette contribution économique car, d'une part, la médiation n'est jamais l'unique action permettant à améliorer une situation donnée et, d'autre part, car tout n'est pas monnayable en particulier dans le secteur de l'intervention sociale. Le travail de médiation réalisé par l'association mériterait néanmoins d'être plus valorisée par les financeurs.

Ce point rejoint les constats faits dans le registre de la reconnaissance. Les habitants comme les partenaires reconnaissent la qualité du travail mené. L'association est aujourd'hui sollicitée par de nombreux partenaires pour monter un nombre conséquent d'actions tout en gardant pour l'instant un nombre de salariés limité. Il n'est d'ailleurs pas tout le temps facile pour l'association de répondre à toutes les sollicitations des partenaires face à leur nombre important.

*Préconisation 1 : Renforcer l'articulation de l'activité de domiciliation avec les autres activités de l'association et réfléchir au processus d'accueil des personnes domiciliées pour que l'association soit encore davantage un lieu ressources pour elles au delà de la domiciliation administrative.*

*Préconisation 2 : Renforcer toujours davantage la diversité des publics au sein même des activités collectives proposées à l'association.*

*Préconisation 3 : Continuer à valoriser les effets à long terme des actions de médiation sociale et culturelle afin d'obtenir davantage de soutien des financeurs.*

*Préconisation 4 : Rester vigilant à se développer sur de nouveaux quartiers ou dans de nouvelles actions à la mesure de la taille de l'association.*