



Co-Créateurs Ashoka

# Anne CHARPY

## Voisin Malin, Fellow Ashoka depuis 2013

VOISIN MALIN

Lutte contre les exclusions



Pour insuffler une dynamique nouvelle dans les quartiers populaires les plus démunis, Anne Charpy fait émerger un réseau d'habitants-leaders positifs : les Voisins Malins. Allant à la rencontre des habitants chez eux, ils recréent du lien social, mobilisent les gens dans la vie locale et les reconnectent avec les institutions avec lesquelles VoisinMalin noue des partenariats pour faciliter le lien entre les services mis en œuvre par ces entreprises et les habitants qui n'y ont souvent pas accès.

### LE PROBLÈME

1000 quartiers reconnus comme prioritaires en France, concentrent la plupart des difficultés : chômage élevé, pauvreté, illettrisme, délinquance, dégradation des logements et de l'environnement. Les habitants de ces quartiers sont souvent isolés et enclavés, déconnectés de services nécessaires, méconnaissent leurs droits et souffrent d'un sentiment d'abandon. Les services publics et les entreprises ne savent pas comment atteindre cette frange la plus fragile de la population.

Anne Charpy souhaite donner à tous les habitants, même les plus isolés, un meilleur accès aux services essentiels, une meilleure information sur leur environnement (droits individuels, événements, projets de la municipalité, etc.) et des conseils pour améliorer leur vie quotidienne. Les services proposés par les grandes entreprises sont souvent trop méconnus de ces populations, et trop éloignés de leurs véritables besoins.

### IMPACT

- **+20** partenariats noués avec des entreprises et collectivités territoriales
- **23 500** familles rencontrées en 5 ans (soit environ 60 000 habitants)
- **70** Voisins Malins recrutés en CDI (16h par mois)
- Objectif : développement sur le territoire national dans les 5 ans

### LE MODÈLE DE CO-CRÉATION

VoisinMalin a noué des partenariats avec des entreprises et notamment avec Veolia Eau Ile de France pour reconnecter ces habitants aux institutions. Voisin malin a ainsi noué une vingtaine de partenariats avec des entreprises de service public et des collectivités territoriales. Ces relations gagnant/gagnant ont plusieurs finalités. D'abord apporter aux habitants des informations utiles à leur vie quotidienne et recueillir leurs besoins. Puis, permettre aux partenaires d'adapter leurs pratiques pour mieux communiquer avec les défavorisés. De fait, les services publics sont souvent démunis pour atteindre la frange la plus fragile de la population. C'est pourquoi Voisin malin commercialise des prestations sur mesure à des entreprises comme La Poste, Veolia, Kyolis ou ERDF. L'association les aide à gérer certains contentieux ou des situations bloquées dans les quartiers.

Les Voisins sensibilisent par exemple les habitants au programme « Eau Solidaire » de diminution des consommations en partenariat avec Veolia afin de réduire leurs charges : aide à l'auto-diagnostic de consommation et à l'ajustement des pratiques. VoisinMalin assure également un suivi de l'impact du programme.

#### Impact social

Reconnexion des populations isolées aux services des grandes entreprises (accès à l'eau, services publics, etc.)

#### Intérêt économique

Grâce à l'accompagnement des Voisins Malins, certaines familles ont économisé jusqu'à 300€ par an.

Les institutions ont appris à mieux communiquer avec des populations à risque.