

## **ASSOCIATION L'AMANDIER LA MÉDIATION SOCIALE RÉCOMPENSÉE**

***L'Amandier, association de médiation sociale basée à Toulouse, emménage dans de nouveaux locaux au cœur du quartier Arnaud Bernard et vient d'être short-listée par l'ERHIN (European Responsible Housing Awards 2014) dans la catégorie Equilibre Social des Territoires. L'Amandier est en outre lauréat du Fonds pour l'Innovation Sociale, porté par la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat.***



**EUROPEAN RESPONSIBLE  
HOUSING AWARDS 2014**  
Local social sustainability

En 2003, devant la hausse constante des incivilités et des conflits de voisinage, PATRIMOINE SA Languedocienne devenait le 1<sup>er</sup> bailleur social de la Région à développer l'activité de médiation sociale afin de prévenir les situations conflictuelles aggravées et les procédures contentieuses. L'Entreprise Sociale pour l'Habitat s'offrait dès lors le moyen de mieux répondre à l'obligation de garantir la jouissance paisible dans ses logements.

Conscient de l'évolution du métier de médiateur social à commencer par les changements législatifs et l'exigence de professionnalisation, PATRIMOINE SA a décidé d'externaliser ce service et de créer en avril 2013 l'association de médiation sociale l'Amandier.

### **La médiation sociale : un service gratuit pour les locataires**

Dès sa création, l'Amandier s'est fixé comme objectif de permettre à l'ensemble des bailleurs sociaux toulousains de bénéficier d'un outil de régulation des conflits, structuré, professionnel et indépendant. Cette médiation est entendue comme un processus de création et de restauration du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne. Lors d'oppositions entre des locataires, entre un locataire et son bailleur social ou encore entre un locataire et un prestataire / fournisseur du bailleur, un tiers tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes physiques ou morales, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Présidé par Danièle Charras, magistrat honoraire, et coordonné par Marie-Pascale Fauré, l'Amandier intervient comme un tiers indépendant, intègre et impartial. 7 médiateurs (conciliateur de justice, expert judiciaire, psychologue, psychiatre, avocat, médiateurs familiaux) les accompagnent dans la recherche de solutions.

Le service fourni par l'Amandier est gratuit pour le locataire. Dès qu'un conflit est signalé à un bailleur social membre de l'Association l'Amandier, une médiation est proposée aux protagonistes. Les deux parties sont reçues séparément puis ensemble afin d'établir un dialogue. L'Amandier gère la totalité du processus, sans intervention du bailleur, garantissant ainsi impartialité et confidentialité.

En un an de médiation, 114 affaires ont été traitées pour une durée moyenne de traitement de 4 mois. Parmi les affaires clôturées, l'association enregistre 20% de reprise de dialogue et

apaisement de la situation, 32% d'arrêt des plaintes et 15% d'échec. Enfin, 28% des problèmes ont été résolus par des mutations ou des déménagements volontaires. Bien que difficile à quantifier, tout le monde s'accorde à dire que cette approche contribue à encourager le dialogue et à apaiser les relations entre locataires.

L'externalisation de ce service permet de décharger les bailleurs sociaux d'une mission pour laquelle son personnel n'est pas formé contribuant ainsi à réduire leur niveau de stress. L'Amandier répond aux besoins essentiels des résidents et a un impact positif sur la qualité de vie de l'ensemble d'une résidence.

Fort de ses premiers résultats, l'Amandier vient de se voir doublement récompensé. En premier lieu, l'association est lauréate 2014 du FIS (Fonds pour l'Innovation Sociale) porté par la Fédération des ESH et bénéficie à ce titre d'une subvention de 50 000 €. Ces fonds vont notamment permettre de mettre en place un outil collaboratif de gestion des dossiers. L'Amandier vient également d'être short-listé par les *European Responsible Housing Awards 2014*, dans la catégorie Equilibre Social des Territoires.

Pour PATRIMOINE SA, ces récompenses viennent conforter son choix d'avoir externalisé ce service. Dans le cadre de sa démarche RSE, l'entreprise s'est engagée à renforcer les liens sociaux entre les locataires et à améliorer leur environnement de vie en proposant de nouveaux services. L'Amandier est une des réponses. En tant qu'organisme de logement responsable, PATRIMOINE SA sera d'ailleurs l'un des premiers signataires du code de bonne conduite RSE, code qui a été coécrit avec le forum Européen de l'Habitat responsable qui rassemble les représentants des principales parties prenantes de l'habitat à l'échelle de l'Union Européenne.

***Nouvelle adresse de l'Amandier***

12 rue Léonce Castelbou

31000 Toulouse

05 34 33 58 94 – [amandier.mediation@gmail.com](mailto:amandier.mediation@gmail.com)

**RENSEIGNEMENTS PRESSE**

Laurence de Boerio

Tél. 06 03 10 16 56 - [rp@deboerio.net](mailto:rp@deboerio.net)