



au coeur des relations sociales !

projet de service

2017

2019

Préambule

La démarche

3

Introduction

4

Synthèse de
l'évaluation du
projet de service
2014-2016

6

Évaluation projet de
service 2014-2016

28

Partie 1

La reconnaissance
de la médiation
sociale, corollaire de
la mobilisation des
habitants

7

Enjeu 1. Faire
davantage connaître et
reconnaître la
médiation sociale

8

Enjeu 2. Mobiliser les
habitants dans la
construction de liens
sociaux durables

11

Partie 2

La médiation
sociale, outil d'une
politique territoriale
et réponse à des
besoins ponctuels

14

Enjeu 1. Consolider et
développer la
médiation sociale
comme outil d'une
politique de gestion
d'un territoire

16

Enjeu 2. S'adapter aux
besoins des
partenaires et des
territoires

18

Partie 3

La structuration
d'un dispositif
dans une finalité
commune d'utilité
sociale

20

Enjeu 1. Une
organisation en
mouvement...

22

Enjeu 2. ...promouvant
la professionnalisation
de ses salariés et
l'utilité sociale de ses
actions

24

Préambule

Le projet de service est un document transcrivant les orientations stratégiques du dispositif de médiation sociale déclinées en objectifs opérationnels pour la période 2017/2019. Il a vocation à être un outil opérationnel de management des équipes de médiation sociale.

Le projet de service s'appuie sur un socle de valeurs communes qui guideront notre action au service des bénéficiaires des actions de médiation sociale.

La démarche engagée sous l'égide du Bureau de l'association

4 groupes de travail managers + équipe siège	Objectif : évaluer le projet de service 2014-2016
2 groupes de travail médiateurs sociaux + managers + équipe siège	Objectif : se concerter sur les enjeux et élaborer des préconisations d'intervention et d'organisation
1 groupe de travail managers + équipe siège + président de l'agence	Objectif : valider les enjeux et les préconisations



Introduction

2016 marquera une étape historique pour la médiation sociale en France, celle de sa reconnaissance pleine et entière !

Reconnaissance dans le cadre de la loi Égalité et Citoyenneté en cette fin d'année 2016 qui permettra d'inscrire la définition de la médiation sociale dans le Code de l'Action Sociale. Reconnaissance ensuite par la norme métier expérimentale développée depuis plus d'un an en partenariat avec l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) et l'ensemble des parties concernées (réseaux, collectivités, institutions, organismes de formation...). Sous l'égide du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et du Secrétariat Général du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance (SG CIPD), elle sera officialisée le 13 décembre 2016.

La loi et la norme traduisent tout le travail engagé depuis près de 10 ans au sein du réseau national France Médiation.

Les enjeux sociétaux auxquels nous sommes confrontés depuis plusieurs années rendaient incontournable une professionnalisation accrue des médiateurs sociaux exposés tous les jours à la précarité sociale et économique des populations. Le délitement des liens sociaux, dont l'augmentation des conflits de voisinage sur certains territoires est l'une des conséquences très visible, questionne notre capacité à vivre ensemble. La solidarité, l'entraide, l'intérêt collectif laissent parfois place à l'incompréhension, au repli sur soi et à l'individualisme. La médiation sociale est une réponse à l'impérieuse nécessité de recréer du lien entre les populations, une réponse professionnelle et complémentaire au service de politiques publiques en matière de prévention sociale et de tranquillité publique.

Le projet de service 2014/2016, essentiel pour permettre au médiateur social de s'affirmer et de construire son identité professionnelle dans le champ des métiers de l'intervention sociale, a permis de poursuivre la construction d'un métier et de qualifier des compétences en matière de gestion de conflits, de mise en relation,

d'accompagnement des populations, Il apparaît aujourd'hui important d'organiser ces compétences acquises dans une dynamique de gestion globale des territoires et de développement d'actions dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises.

L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale conduite en 2016 sur trois sites prioritaires et l'évaluation du projet de service 2014/2016 démontrent toute l'utilité de la médiation sociale dans la gestion des conflits, dans sa capacité à recréer les liens entre les populations et à les mobiliser dans une dynamique collective.

Faire connaître et reconnaître la médiation sociale comme une approche globale dans le domaine des relations sociales est un axe majeur des années 2017 à 2019. L'un des corollaires de la reconnaissance de la médiation sociale est la mobilisation des habitants dans leur résidence, leur quartier, leur ville. Remettre l'humain au cœur des relations sociales ne se décrète pas mais s'accompagne dans le cadre d'une politique publique partenariale dans laquelle la médiation sociale jouera un rôle majeur.

L'organisation managériale devra permettre de mettre en œuvre les orientations stratégiques. Les valeurs mises en œuvre par les médiateurs sociaux au service des habitants devront trouver un écho dans l'organisation du service, le management des équipes et la professionnalisation des médiateurs sociaux. La démarche engagée en 2015 visant à promouvoir le métier de médiateur social dans une organisation managériale claire et cohérente devra, en ce sens, être confortée dans le projet de service 2017/2019.

Synthèse de l'évaluation du projet de service 2014-2016

Des compétences métier qui s'affirment

- développement des missions et des interventions dans le domaine de la gestion de conflits, de la mise en relation et de l'assistance aux personnes (augmentation du nombre d'interventions, de tables rondes, de navettes, d'actions de sensibilisation, et donc du nombre de bénéficiaires) ;
- réorganisation de la mission de « veille technique » pour une meilleure compréhension de ses objectifs ;
- diversification des domaines d'intervention (médiation citoyenne en résidence, médiation sociale en milieu scolaire, accompagnement et sensibilisation sur les questions liées à la distribution des énergies...).

Des activités de plus en plus reconnues et valorisées

- plus forte intégration dans les projets de territoire : mobilisation dans le cadre d'évènements festifs de résidence, de projets de développement durable ou d'accompagnement à la citoyenneté
- es fêtes de quartier, au sein d'évènements festifs de résidence, du développement durable et de la citoyenneté ;
- partenariats renforcés sur des objectifs concertés et une finalité commune ;

Le rapport d'évaluation du projet de service 2014-2016 se trouve en annexe.

Des axes de progrès

- consolidation et développement de partenariats opérationnels dans l'intérêt des personnes entrant en médiation ;
- amplification et adaptation de nos moyens de communication ;
- intégration plus forte de la dimension intergénérationnelle dans nos actions de médiation

Un dispositif mieux structuré

- réorganisation managériale tenant compte de l'évolution du métier et des contextes de territoires ;
- développement d'outils internes (fiches de liaison, protocoles d'accord, synthèses hebdomadaires, tableaux de suivis...).

La reconnaissance de la médiation sociale, corollaire de la mobilisation des habitants



Enjeu 1. Faire davantage connaître

« être utile et aider les personnes à devenir autonomes »

Hibaaq, médiatrice sociale

« apaiser les tensions par le dialogue »

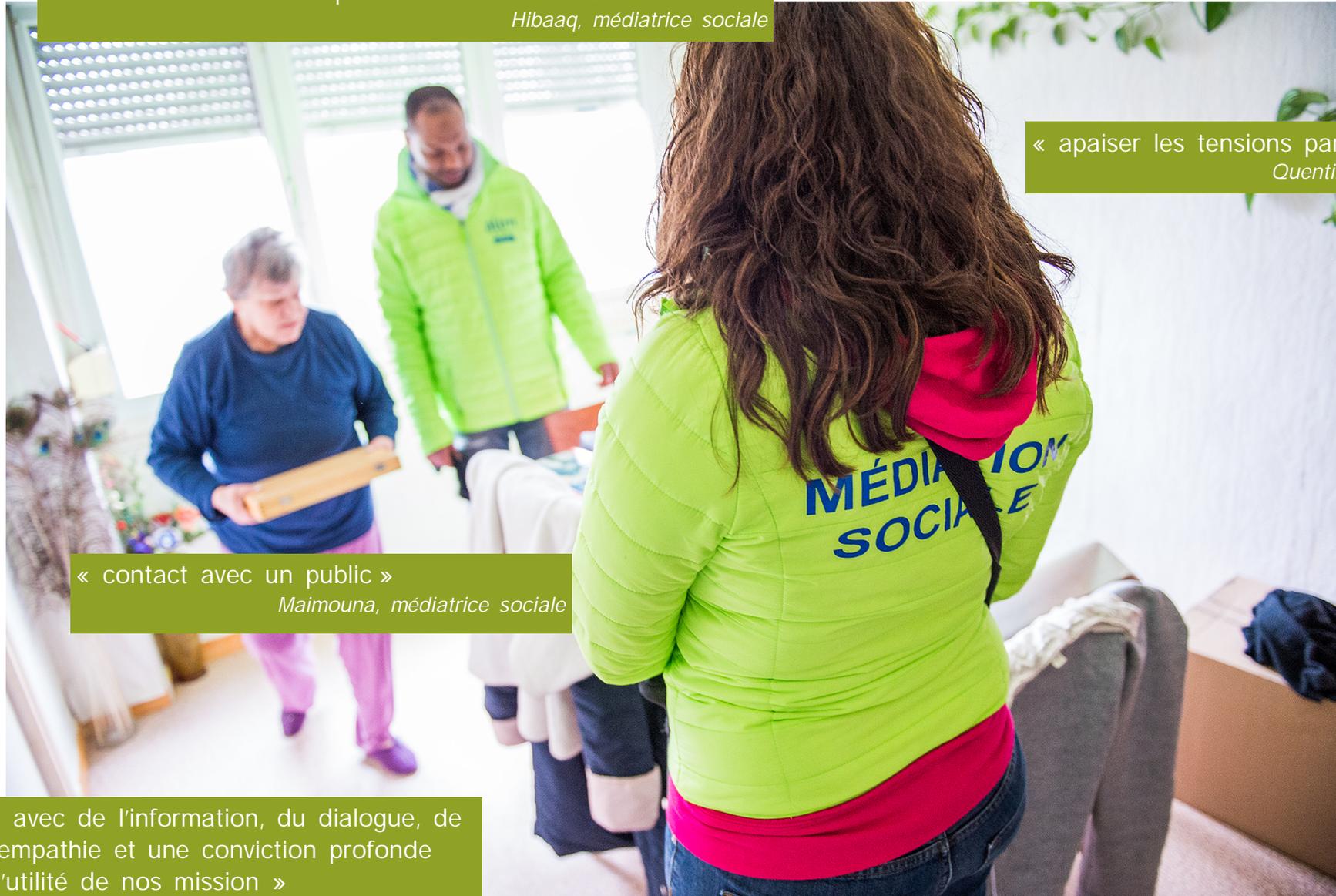
Quentin, médiateur social

« contact avec un public »

Maimouna, médiatrice sociale

« avec de l'information, du dialogue, de l'empathie et une conviction profonde d'utilité de nos mission »

Karen, médiatrice sociale



et reconnaître la médiation sociale

Axe 1. Auprès des habitants

Pourquoi ?

Faire connaître le métier et permettre une meilleure identification de l'Agence et de ses champs d'interventions

L'existant

- campagnes de sensibilisation aux missions en porte-à-porte
- plaquettes communicantes à destination des habitants
- site internet et newsletter trimestrielle

Objectifs opérationnels

- diversifier les modalités d'accueil des publics et mettre en œuvre un protocole d'accueil pour les nouveaux arrivants
- assister et participer aux forums des associations
- créer des animations (stands de présentation, lieu repère...)
- programmer une journée annuelle de la médiation sociale à Lyon
- développer de nouveaux outils de communication : réseau internet, affichage dans les résidences, journaux des partenaires...

Indicateurs de résultat

- nombre d'actions de communication
- taux de sollicitation des médiateurs sociaux
- taux de connaissance du dispositif
- taux de connaissance des médiateurs sociaux et des missions

Enjeu 1. Faire davantage connaître et reconnaître la médiation sociale

Axe 2. Auprès des partenaires publics et privés

Pourquoi ?

Favoriser une culture commune de la médiation sociale dans les politiques publiques et dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises

L'existant

- des conventions d'objectifs et de moyens avec les partenaires stratégiques
- une convention bilatérale entre ALTM et Mission Locale
- une plaquette de communication
- une newsletter trimestrielle
- des outils de mesure de l'activité

Objectifs opérationnels

- organiser des réunions d'informations, des ateliers de sensibilisation et d'acculturation à la médiation sociale, des échanges de pratiques
- développer de nouveaux outils de communication : flyers, rédaction d'articles dans les journaux des partenaires, catalogue de prestations de médiation sociale...
- permettre la découverte opérationnelle des missions de médiation sociale lors d'immersions de terrain

Indicateurs de résultat

- nombre de conventions de partenariat signées
- nombre de rencontres et de suivis de situations
- taux de connaissance des missions
- nombre de présentations, d'immersions

Enjeu 2. Mobiliser les habitants dans la construction de liens sociaux durables

Axe 1. L'implication des plus jeunes dans une dynamique de prévention de la délinquance et de prévention sociale

Pourquoi ?

Mobiliser les moins de 25 ans afin qu'ils soient acteurs de leur avenir et de leur quartier

L'existant

- implication des publics jeunes dans certains projets de territoire (lien théâtre Lyon 9, fête des quartiers, festival d'art et d'air...)
- ateliers de médiation sociale en milieu scolaire : collège Longchambon, collège Mermoz, écoles Briand, Fournier, Giono, Macé

Objectifs opérationnels

- développer de nouvelles approches d'aller-vers pour mieux sensibiliser : ateliers citoyenneté sur l'espace public, stand de présentation...
- mobiliser les jeunes à s'investir dans les conseils citoyens, conseils de quartier, fêtes de quartiers
- animer des ateliers à destination des plus jeunes en partenariat avec les structures des territoires : centres sociaux, MJC, missions locales, prévention spécialisée, bibliothèques...

Indicateurs de résultat

- nombre d'actions de mobilisation
- nombre d'ateliers citoyenneté
- nombre de sensibilisations
- nombre de jeunes bénéficiaires

Enjeu 2. Mobiliser les habitants

Axe 2. Le développement d'actions intergénérationnelles

Pourquoi ?

Contribuer à la création de liens durables et solidaires entre les générations

L'existant

Non investi

Objectifs opérationnels

- réaliser un diagnostic des besoins en recueillant les paroles et initiatives d'habitants
- animer des groupes d'échanges type « café médiation »
- animer des ateliers de sensibilisation à la communication

Indicateurs de résultat

- nombre de diagnostics réalisés
- traitement des données du diagnostic
- nombre d'actions mises en place
- nombre de bénéficiaires

dans la construction de liens sociaux durables

Axe 3. La coconstruction d'actions de participation citoyenne

Pourquoi ?

Accompagner les habitants à s'impliquer dans les projets de leurs territoires

L'existant

- Café Médiation sur le secteur des États-Unis, Lyon 8ème
- actions de sensibilisation (tri, encombrants, nuisances sonores...)

Objectifs opérationnels

- accompagner les habitants à se mobiliser dans des instances collectives : promouvoir les actions type « café médiation » ...
- proposer des ateliers pédagogiques de sensibilisation aux techniques de médiation sociale (communication, prévention des conflits ...)
- développer les animations citoyennes : sensibilisation au tri, encombrants, propreté...

Indicateurs de résultat

- nombre de rencontres avec les habitants
- nombre d'actions/projets mis en place
- nombre de bénéficiaires

La médiation sociale, outil d'une politique territoriale et réponse à des besoins ponctuels



« étendre notre mission à de nouveaux territoires »

Julie, médiatrice sociale

« une diversité d'activités ! »

Vincent, médiateur social

« comprendre les visions du monde des uns et des autres »

Paula, manager

« développer le partenariat »

Anzhela, manager

« des mises en relation qui fonctionnent bien »

Abou, médiateur social



MÉDIATION
SOCIALE

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

Axe 1. La complémentarité d'action par la formalisation des partenariats

Pourquoi ?

Promouvoir la médiation sociale comme outil complémentaire d'une politique de prévention sociale et permettre un suivi des actions de médiation sociale avec les partenaires de l'insertion sociale et professionnelle dans l'intérêt des publics

L'existant

- une participation dans les instances territoriales (coordinations jeunesse, CLSM...)
- une convention ALTM-Mission Locale
- des partenariats informels avec les structures socioéducatives

Objectifs opérationnels

- associer et intégrer la médiation sociale dans la construction des projets de territoire
- établir un processus de suivi des actions de médiation sociale, en particulier pour la mise en relation des publics jeunes
- identifier la médiation sociale au sein des projets de structures socioéducatives
- formaliser des conventions de partenariat avec les acteurs de la prévention spécialisée et plus largement avec les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle
- suivre l'application des objectifs fixés dans les conventions

Indicateurs de résultat

- nombre de projets impliquant la médiation sociale
- nombre de personnes suivies en lien avec les structures
- nombre de conventions signées
- nombre d'objectifs atteints

comme outil d'une politique de gestion d'un territoire

Axe 2. La médiation sociale, moteur des projets de résidence

Pourquoi ?

Permettre l'investissement des habitants dans des projets favorisant l'amélioration du cadre de vie dans leur résidence

L'existant

- projets de médiation citoyenne en résidence : Albert Laurent à Lyon 8ème et Le Château à Lyon 9ème
- accompagnement de projets Résidence Cours Bayard - Lyon 2
- diagnostic résidence Patel - Lyon 9

Objectifs opérationnels

- diagnostiquer les besoins de résidences en lien avec nos partenaires bailleurs et collectivités
- valoriser la médiation sociale dans le cadre des projets de réhabilitation du bâti
- développer les projets de médiation citoyenne dans le cadre des projets de résidences
- accompagner la mobilisation des habitants en lien avec les comités de locataires
- identifier des locataires référents et les sensibiliser sur les démarches de gestion de projets
- impulser la création de groupes de travail thématiques animés par des habitants

Indicateurs de résultat

- nombre de projets développés
- nombre d'habitants locataires sensibilisés
- nombre d'habitants référents suivis
- nombre de groupes de travail engagés

Enjeu 2. S'adapter aux besoins

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

Pourquoi ?

Innover dans les réponses aux besoins sociaux et de tranquillité

L'existant

- médiation « habitat »
- médiation « espaces publics »
- médiation « énergie »
- médiation sociale en milieu scolaire
- médiation postée
- diagnostic et conseil

Objectifs opérationnels

- diagnostiquer des besoins dans de nouveaux domaines (santé, logements privés, transport...)
- faire reconnaître la médiation comme solution alternative utile
- répondre aux appels d'offre locaux et régionaux
- formaliser une offre de prestations de médiation « à la demande » dans un catalogue dédié

Indicateurs de résultat

- nombre de diagnostics engagés
- nombre de projets développés
- nombre de réponses aux appels d'offre
- nombre d'appels d'offre remportés

des partenaires et des territoires

Axe 2. Développer les échanges de pratiques autour de thématiques communes

Pourquoi ?

Sensibiliser aux pratiques de médiation favorisant une communication non violente, responsable et une gestion apaisée des conflits

L'existant

- échanges de pratiques Bibliothèque Duchère
- échanges de pratiques Piscines de Lyon
- échanges de pratiques Festival d'Art et d'Air
- échanges de pratiques Entreprises d'énergie
- échanges de pratiques Avenir Santé

Objectifs opérationnels

- développer les axes d'échanges de pratiques auprès de services accueillant des publics (CAF, entreprises, bailleurs sociaux et privés...)
- animer des temps d'échanges de pratiques avec les acteurs de territoire (personnel de proximité bailleurs, personnel d'accueil service public)

Indicateurs de résultat

- nombre d'heures de formation-échanges de pratiques
- nombre de bénéficiaires

La structuration d'un dispositif dans une finalité commune d'utilité sociale



« valoriser nos modes de pratiques »

Hosni, médiateur social

« améliorer la communication »

Johane, médiatrice sociale

« une cohésion d'équipe »

Said, manager

« harmoniser les pratiques »

Steve, médiateur social

« passionnant »

Bill, médiateur social



Enjeu 1. Une organisation

Axe 1. Confirmer et accompagner la nouvelle stratégie managériale

Pourquoi ?

Permettre l'épanouissement des salariés dans une organisation au service de l'intérêt général et de ses partenaires

L'existant

- une organisation managériale repensée associant l'ensemble des salariés et la gouvernance de l'association
- un cadre organisationnel établi
- un équilibre maîtrisé du mode de management (participatif, délégatif et directif)
- des groupes de travail par thématique : ressources humaines/management/projets

Objectifs opérationnels

- s'appuyer sur le projet de service comme support à l'action de médiation sociale et au management des équipes
- développer des pratiques managériales communes et les mettre en œuvre avec les équipes
- assurer l'adaptation de la formation professionnelle des médiateurs sociaux aux besoins de montée en compétences
- animer des temps de travail inter-équipes

Indicateurs de résultat

- nombre de réunions et groupes de travail
- nombre de bénéficiaires
- taux de satisfaction

en mouvement...

Axe 2. Homogénéiser les pratiques et outils

Pourquoi ?

Construire des processus communs répondant aux enjeux de la norme métier

L'existant

- des processus en médiation établis
- une base de données interne
- des tableaux de suivis
- une formation commune (formation d'intégration au poste et formation interne continue)

Objectifs opérationnels

- répertorier les outils existants et les adapter à l'évolution de l'activité de médiation sociale (guide des processus, consignes de sécurité...)
- créer une charte de règlement des conflits
- organiser des réunions inter-équipes sur la maîtrise et le fonctionnement des outils

Indicateurs de résultat

- nombre d'outils adaptés et créés
- nombre de rencontres inter-équipes
- taux d'utilisation des outils

Enjeu 2. ...promouvant la professionnalisation de ses salariés

Axe 1. Accroître les compétences métier en lien avec le référentiel de certification national

Pourquoi ?

Permettre l'adaptation des compétences à l'évolution du métier et des besoins

L'existant

- outil de professionnalisation basé sur l'acquisition des compétences métier et des compétences transversales
- évolution salariale d'un niveau débutant à un niveau expert pour les catégories médiateurs sociaux et managers

Objectifs opérationnels

- vérifier l'adéquation du référentiel métier interne au référentiel de certification national
- perfectionner l'évaluation continue des médiateurs sociaux et créer les outils d'évaluation des managers (indicateurs précis)
- assurer la mobilité des médiateurs sociaux dans tous les domaines de médiation sociale
- se conformer au référentiel de certification national
- qualifier les médiateurs sociaux dans le domaine de la médiation sociale (ex : diplôme TMS en VAE)

Indicateurs de résultat

- taux d'évolution des domaines de compétences acquis
- nombre d'immersions inter-équipes
- nombre de salariés ayant évolué dans les compétences
- taux de satisfaction, de motivation et de reconnaissance

et l'utilité sociale de ses actions

Axe 2. Favoriser une dynamique d'évaluation de l'utilité sociale en continu

Pourquoi ?

Montrer l'impact et la valeur ajoutée de la médiation sociale

L'existant

- des évaluations de l'utilité sociale : Mermoz 2010, Gerland 2012, Lyon 7/8/9 2016 Gerland Cités Sociales 2016, Mermoz Langlet-Santy Moulin à Vent 2016, La Duchère 2016
- un référentiel CITER
- un projet de norme métier expérimentale

Objectifs opérationnels

- engager une évaluation sur la base des enjeux du projet de service
- identifier des indicateurs précis et mesurables dans les domaines de la prévention de la délinquance et de la cohésion sociale
- permettre un suivi de l'action en continu
- adapter les actions de médiation

Indicateurs de résultat

- nombre d'indicateurs identifiés
- taux d'objectifs opérationnels atteints
- nombre d'actions correctives mises en place

L'Agence Lyon Tranquillité Médiation s'engage :

A mettre en œuvre le projet de service qui définit ses objectifs opérationnels et garantit la qualité du processus de médiation sociale par la professionnalisation des ressources humaines et de son organisation.

A adapter ses actions aux besoins des territoires et de leurs habitants, et garantir une offre de médiation sociale de qualité dans le respect du cadre déontologique et du référentiel d'activités du médiateur social.

« humanité »

Mamadou, médiateur social

« travail en équipe »

Robin, médiateur social

« valoriser le lien social »

Dylan, médiateur social

« enrichissant »

Baroini, manager

« de la proximité »

Romain, médiateur social

« des relations »

Tarik, médiateur social

« reconnaissance du métier »

Charlotte, médiatrice sociale



Évaluation du projet de service 2014-2016

Les chiffres sont issus de la base de données interne et des outils des équipes de médiation sociale. Les chiffres de l'année correspondent à la période du 1^{er} janvier au 30 juin (ils évoquent une tendance).

Gestion de conflits

Objectifs

- définir strictement la notion de gestion de conflits
- redéfinir l'approche gestion de conflits en temps réel et l'intégrer dans une complémentarité d'actions partenariales
- développer la médiation sociale comme outil de gestion de conflits en mode table ronde
- identifier la médiation sociale comme premier outil
- sensibiliser les habitants à la régulation de leurs espaces
- faire émerger des lieux de rencontre
- participer au processus de responsabilisation des habitants pour la préservation d'un environnement apaisé et solidaire
- participer au processus de formation des acteurs du territoire

Missions

- communication spécifique sur les modes de gestion de conflits
- formalisation des process d'intervention
- adaptation du diagnostic partagé
- valorisation des outils partenariaux dans la gestion de conflits en temps réel
- protocole de gestion de conflits de voisinage commun
- développement de campagnes de sensibilisation au vivre ensemble et au respect de la vie en collectivité
- promotion des actions multipartenariales
- développement des initiatives habitants
- expérimentation des Cafés de la Médiation
- sensibilisation/formation d'usagers, de collectifs habitants et d'acteurs sociaux
- développement de projets habitants
- initiation d'actions collectives participatives
- développement des actions visant à développer le lien intergénérationnel

Gestion de conflits - États des lieux / Évaluation

Professionnalisation

Nombre heures de formation/salarié

- 2014 : 4h
- 2015 : 4h
- 2016 : /

Outils internes

- Protocole accord
- Fiche de liaison
- Protocole de gestion de conflits pour bailleur
- Réunions régulières
- Bilan de mission

Missions

Fiches de liaisons

- EMH : 2014 - 30 / 2015 - 87 / 2016 - 14
- Lyon 7 : 2014 - 19 / 2015 - 13 / 2016 - 8
- Lyon 8 : 2014 - 13 / 2015 - 10 / 2016 - 7
- Lyon 9 : 2014 - 0 / 2015 - 17 / 2016 - 14

Nombre d'interventions + nombre de gestions de conflits

- **2014 - 996 intervention gestion de conflits dont : (446 EMH)**
 - 19 TR (9 pour EMH)
 - Temps réel : 128 interventions
 - Suivi conflits temps différé : 154 interventions
- **2015 - 1838 interventions gestion de conflits dont : (703 EMH)**
 - 31 TR (15 pour EMH)
 - Temps réel : 137 interventions
 - Suivi conflits temps différé : 274 interventions
- **2016 - 786 interventions gestion de conflits dont : (318 EMH)**
 - 20 TR (9 pour EMH)
 - Temps réel : 74 interventions
 - Suivi conflits temps différé : 147 interventions

Reconnaissance

- Mission connue par les habitants : évaluation
- Charte gestion de conflits Lyon 8

Communication

- Magnets

Nombre rappels à la règle

- 2014 - 978
- 2015 - 1391
- 2016 - 588

Nombre de sensibilisations

- EMH : 2014 - 2 / 2015 - 12 / 2016 - 5
- Lyon 7 : 2014 - 7 / 2015 - 17 / 2016 - 4
- Lyon 8 : 2014 - 10 / 2015 - 12 / 2016 - 9
- Lyon 9 : 2014 - 1 / 2015 - 5 / 2016 - 9

Projet médiation citoyenne : Albert Laurent Lyon 8^{ème} / Le Château Lyon 9^{ème}

Projet Café Médiation

Mobilisation : Contrat de ville

nombre concertations habitants

- 2014 - 237
- 2015 - 257
- 2016 - 187

Actions EMH - Cours Bayard + Bachut

Actions développement durable : GLH Lyon 7 + GLH Lyon 8 + LMH Lyon 9

Actions Lyon 7 :

- Sensibilisation occupations GLH 2015 : 13 locataires rencontrés
- Sensibilisation incivilités et nuisances Alliade Habitat Avenue Jean Jaurès 2015 : 16 locataires rencontrés
- Sensibilisation jets objets fenêtres Alliade Habitat André Bollier 2015 : 16 locataires rencontrés
- Sensibilisation encombrants Colonel Girard 2015: 32 locataires rencontrés

Actions Lyon 8 :

- Fête du tri Mermoz Nord, GLH 2014 : 41 personnes rencontrées
- Sensibilisation tri sélectif, Caroline Aigle GLH 2015 : 47 locataires rencontrés
- Sensibilisation jet d'objets, GLH Santy 2015 : 28 locataires rencontrés
- Sensibilisation plantations GLH + ADSEA Mermoz Sud 2015 : 91 locataires rencontrés
- Action encombrants GLH 2015 : 48 locataires invités
- Questionnaire abri conteneurs GLH Santy 2015 : 48 locataires
- Restitution questionnaire GLH Santy 2015 : 48 locataires invités
- Sensibilisation travaux aménagement Santy 2015: 37 locataires
- Présentation abri conteneurs GLH Santy 2016 : 153 locataires
- Stand Tri GLH Santy 2016 : 245 locataires

Actions Lyon 9 :

- Questionnaires tri LMH 2015 : 100 locataires

Développement partenarial

Objectifs

- connaître précisément les missions des professionnels du travail social
- redéfinir les compétences de médiation sociale
- optimiser la complémentarité des partenaires
- participer au processus de responsabilisation des habitants

Missions

- communication adaptée sur les missions des médiateurs sociaux
- identification des process des partenaires
- formalisation de protocoles d'intervention relatifs aux situations
- définition des modes de concertation
- implication en amont des médiateurs sociaux dans les projets de territoires et actions collectives
- participation aux montages d'actions multipartenariales
- participation à la recréation du lien habitants/partenaires
- participation à l'autonomie des personnes isolées
- initiation d'actions collectives participatives

Développement partenarial - États des lieux / Évaluation

Professionnalisation

Nombre heures de formation/salarié

- 2015 : 4h/salarié
- 2016 : FIP

Outils internes

- tableaux de suivis internes

Communication

- Création newsletter

Missions

Nombre de mises en relation		
2014	2015	2016
707	1070	941

Nombres de bénéficiaires pour mises en relation			
	bénéficiaires	femmes	hommes
2014	960	400	560
2015	1047	472	575
2016	1166	640	526

Nombre de suivis jeunes adultes		
Lyon 7	Lyon 8	Lyon 9
23	42	13

Nombre facilitation de projets		
	interventions	bénéficiaires
2014	71	166
2015	154	837
2016	154	1593

Projets

- Actions partenariales :
 - Lyon 7 :
 - Collège Rosset
 - École Aristide Briand
 - Action tri
 - Lyon 8 :
 - Fête de quartier
 - Fête du vent
 - Fête des voisins
 - Action tri/encombrants
 - Lyon 9
 - Festival d'Art et d'Air
 - Action tri
 - EMH
 - Action LMH Cours Bayard
 - Diagnostic SACVL Laennec
 - Diagnostic OPAC Brignais

Reconnaissance

- Convention Mission Locale
- Réunions partenariales :
 - Groupe GSUP + cadre de vie
 - Lyon 8 : en moyenne 3 à 4 réunions par année et par thématique : GSUP Mermoz / GSUP Santy et cadre de vie Santy / Mermoz
 - Coordination 16-25 ans : en moyenne 3 réunions par an en groupe direction et 4 réunions par an en groupe professionnels terrain
 - CLSM Participation selon les thématiques

Assistance

Objectifs

- définir la notion d'assistance
- fixer les limites aux interventions
- trouver un terme plus adapté à la réalité de la mission
- formaliser des liens partenariaux dans le champ de l'assistance
- participer à l'optimisation de la prise en charge sociale des publics
- contribuer à un meilleur accès aux droits
- participer au processus de responsabilisation des habitants
- favoriser la solidarité et la cohésion sociale

Missions

- formaliser des process d'intervention type en fonction des situations
- explication des missions
- initiation de rencontres partenariales bilatérales d'interconnaissance des missions
- implication des médiateurs sociaux dans le cadre de projets de territoire
- formalisation de process d'intervention relatifs à des situations individuelles
- développement d'actions favorisant les liens intergénérationnels
- incitation à l'entraide collective

Assistance - États des lieux / Évaluation

Professionnalisation

Outils internes

- procédure interne de mise en relation (chargée de projet et équipe selon gravité et complexité situation)
- tableau de suivi interne des personnes fragilisées, isolées

Projets

- Pas de projet intergénérationnel

Reconnaissance

- Participation instances :
 - CLSM
 - Groupe partenaires locaux Lyon 9
 - Groupe famille Lyon 7

Missions

Nombre de suivis de personnes isolées, fragilisées		
Lyon 7	Lyon 8	Lyon 9
32	97	40

Nombre d'interventions Aide physique		
2014	2015	2016
283	121	145

Nombre d'interventions Aide morale		
2014	2015	2016
662	588	433

Nombre d'interventions Aide administrative		
2014	2015	2016
76	121	136

Nombre d'interventions Écoute active		
2014	2015	2016
14 578	8 320	2 470

Veille technique intelligente

Objectifs

- redéfinir la mission de veille technique
- fixer les limites d'intervention
- trouver un terme plus adapté à la mission
- initier une complémentarité nécessaire à l'efficience de la mission
- développer des actions de prévention
- initier des actions collectives et de sensibilisation
- participer au processus de responsabilisation des habitants et de leur implication dans la vie de leur résidence

Missions

- communication auprès des habitants et structures
- formalisation de process d'intervention en lien avec les partenaires stratégiques
- amélioration de la complémentarité avec les personnels de proximité
- adaptation de l'activité aux contextes de résidence
- définition d'un mode de concertation efficace avec les partenaires dans un objectif commun
- développement d'ateliers de prévention et de sensibilisation
- implication des médiateurs dans les projets de territoire et de résidence
- valorisation des médiateurs comme acteurs de territoire
- participation à la recreation de lien habitants/bailleurs
- sensibilisation à l'implication dans la vie de la résidence
- valorisation de l'intégration de nouveaux arrivants
- initiations d'actions collectives participatives

Assistance - États des lieux / Évaluation

Professionnalisation

- Outils internes
 - Modification de la BDD
 - Mission réalisée uniquement si danger ou gêne importante
- VTI apparaît dans les synthèses pour transmission bailleur
- Moyen de communiquer par les groupes techniques GSUP/cadre de Vie Lyon 8
- Mise en place de point hebdomadaire par secteur et résidence (médiateurs)
- Mise en place de points bi-trimestriels avec responsable de service et manager

Reconnaissance

- projet de résidence
- projet médiation citoyenne

Missions

Nombres d'interventions				
	Transmissions	Sécurisations	Interventions	Total
2014	266	53	66	385
2015	204	13	15	232
2016	338	21	188	547

Données issues de la base de données interne et des outils de suivi des équipes de médiation sociale.

REMERCIEMENTS

Nous remercions

- l'ensemble des partenaires qui participent à la construction du métier, à sa reconnaissance et favorisent ainsi le vivre-ensemble sur les territoires de l'agglomération lyonnaise
- les administrateurs pour le soutien durable au développement d'une médiation sociale de qualité
- les médiateurs sociaux et les managers qui s'investissent tous les jours auprès des habitants



23 rue Renan
69007 LYON
T : 04 72 52 23 80
F : 04 78 64 57 84
www.altm.fr
contact@altm.fr



GRAND LYON
la métropole



en partenariat et
avec le soutien
financier de :

