

Au coeur des relations sociales !



3 INTRODUCTION

4 DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE DE LA MÉDIATION SOCIALE

8 PARTIE 1 : LA RECONNAISSANCE DE LA MÉDIATION SOCIALE, COROLLAIRE DE LA MOBILISATION DES HABITANTS

Enjeu 1. Faire davantage connaître et reconnaître la médiation sociale

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

26 PARTIE 2 : LA MÉDIATION SOCIALE, OUTIL D'UNE POLITIQUE TERRITORIALE ET RÉPONSE À DES BESOINS PONCTUELS

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

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

54 PARTIE 3 : LA STRUCTURATION D'UN DISPOSITIF DANS UNE FINALITÉ COMMUNE D'UTILITÉ SOCIALE

Enjeu 1. Une organisation en mouvement...

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

69 L'ÉQUIPE ALTM

70 ET DEMAIN...

72 ANNEXES

INTRODUCTION

L'engagement d'une démarche qualité visant à toujours mieux satisfaire les besoins sociaux des populations des territoires d'intervention de l'ALTM restera le fait majeur de 2018, 15ème année de fonctionnement de l'ALTM.

Cette dynamique aboutira en 2019 à une certification AFAQ Médiation Sociale à la norme AFNOR expérimentale XP X 60-600.

Sous l'égide de ses administrateurs et avec l'appui de toutes les forces vives de l'agence, les processus visant à la professionnalisation et la qualification des ressources humaines, à la mise en œuvre des activités de médiation sociale, au management des équipes opérationnelles et à l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation ont été analysés, repensés et formalisés.

Une politique qualité est née et accompagnera en 2019 et dans les années futures le développement de la médiation sociale sur la Métropole lyonnaise et à Saint-Etienne et la structuration de l'ALTM.

Elle devra confirmer les succès obtenus dans le développement des projets de médiation sociale au cours de cette année riche d'innovations. Les excellents résultats obtenus dans le domaine de la « Médiation à l'Ecole » au Collège Longchambon et dans les écoles Fournier et Pergaud ont permis la mise en œuvre d'un projet similaire à Vaulx-en-Velin et de réfléchir à un tel dispositif sur la commune de Meyzieu. Gageons que 2019 amplifie le mouvement dans le cadre des Cités Educatives !

Efficace à l'école, la médiation est également plébiscitée par les entreprises qui effectuent des travaux sur le domaine public. De nouveaux partenaires (SYTRAL, Société Publique Locale Lyon Part-Dieu,...) ont ainsi pu profiter des capacités professionnelles des médiateurs sociaux. Les chantiers ont pu se dérouler dans un environnement plus apaisé, les commerçants et habitants trouvant une écoute attentive et une réponse adaptée à leurs doléances.

Le cœur de la médiation sociale a continué de battre au plus près des habitants les plus isolés, en précarité sociale sur les territoires lyonnais et stéphanois. Là aussi, l'impact est mesurable et la satisfaction témoignée quant aux activités de médiation réalisées. Elles s'adaptent aux réalités souvent très mouvantes des quartiers ce qui nécessite toujours plus de professionnalisme dans la conduite du processus de médiation sociale.

Malheureusement, ces succès ont été ternis par la diminution contrainte et forcée des effectifs de l'équipe de médiation sociale intervenant sur les territoires emblématiques de

l'ALTM dans les 8ème et 9ème arrondissements de Lyon.

La soudaine annonce d'une baisse de financement d'Etat en septembre 2018, nous rappelle la fragilité des dispositifs de médiation sociale en France et le fait qu'ils peuvent encore et toujours servir de variable, d'ajustements politiques et budgétaires. Le chemin pour une reconnaissance institutionnelle pleine et entière du métier est encore long et sera semé d'embûches!

Si seulement la médiation sociale répondait au délitement des liens sociaux sur les territoires et dans les espaces de transport,

Si seulement la présence des médiateurs sociaux au plus près des habitants permettait de diminuer leur sentiment d'insécurité,

Si seulement la médiation à l'école permettait aux enfants de se sentir mieux dans leurs établissements, de gérer leurs conflits dans le dialogue et sans violence et permettait aux parents d'être mieux associés au projet scolaire de leurs enfants,

Si seulement la médiation sociale favorisait la complémentarité des acteurs des quartiers pour une meilleure prise en charge des besoins économiques et sociaux des habitants,

Si seulement la médiation sociale pouvait répondre à des besoins nouveaux dans des bureaux de poste, des médiathèques, aux abords des piscines municipales ou des chantiers,

Si seulement les médiateurs sociaux étaient des professionnels qualifiés, impliqués et engagés,

Si seulement l'ALTM engageait des processus d'évaluation pour prouver son utilité sociale...

... alors l'ensemble des parties prenantes serait convaincu des apports et de la plus-value sociétale de la médiation sociale, de l'impérieuse nécessité de bâtir la société de demain sur des enjeux collectifs et durables !

Si seulement...

Alors... bonne lecture !

DÉMARCHE D'ÉVALUATION D'UTILITÉ SOCIALE DE LA MÉDIATION SOCIALE

Méthodologie de l'évaluation de l'utilité sociale :

- Clarifier les enjeux de l'évaluation : adapter la méthodologie aux enjeux et aux moyens de la structure,
- Identifier l'utilité sociale avec l'ensemble des parties-prenantes (dirigeants, salariés, administrateurs, partenaires financiers, partenaires techniques, clients/bénéficiaires/usagers),
- Construire un cadre d'analyse avec des critères et indicateurs d'impact social ainsi qu'un dispositif de collecte adapté à la structure,
- Analyser les données : contextualiser les résultats et leur donner du relief lors d'un temps d'analyse partagée avec les parties-prenantes,
- Produire des documents adaptés aux enjeux de la structure (panorama de l'utilité sociale, rapport d'activité, supports visuels, argumentaires, préconisations...).

Méthodologie d'Hélène DUCLOS, Experte en évaluation de l'Utilité Sociale.

Nos registres et critères d'évaluation :

*Entreprise du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire,
l'ALTM doit mesurer l'impact social de ses actions
afin de valoriser son utilité auprès de ses partenaires publics ou privés.*

Les registres et critères présentés ci-après permettent de rendre compte des impacts de la médiation sociale dans les champs d'intervention principaux de l'Agence : la prévention de la délinquance et la cohésion sociale.

Connaissance et reconnaissance

- Faire connaître la médiation sociale auprès des habitants
- Faire connaître la médiation sociale auprès des partenaires publics et privés
- Faire reconnaître la médiation sociale comme mode alternatif et moyen complémentaire

Pouvoir d'agir et mobilisation citoyenne

- Sensibiliser à la mobilisation citoyenne
- Impliquer les publics jeunes dans les dynamiques de territoires et d'habitat
- Co-construire des actions de participation citoyenne en résidences d'habitat
- Favoriser l'accès aux droits

Innovation et Développement

- Complémentarité des partenariats
- Recherche de nouveaux partenariats
- Consolidation des dynamiques de médiation sociale sectorisée
- Exploration de nouveaux besoins
- Développement des échanges de pratiques

Professionalisation

- Confirmer et accompagner les stratégies managériales
- Accompagner la professionnalisation des médiateurs sociaux
- Favoriser une évaluation continue
- Consolider la qualité d'un service par la norme métier

Démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale :

Le projet de service de l'ALTM 2017-2019, document de référence pour tous les salariés, partenaires et publics rencontrés par les médiateurs sociaux, formalise l'identité, l'organisation et les objectifs de la médiation sociale à Lyon et à Saint-Etienne.

Depuis 2017, l'ALTM s'engage pour 3 années à construire un rapport d'activité et d'évaluation pour démontrer les effets des actions de médiation sociale mises en œuvre mais également la satisfaction des publics.

L'étude d'utilité sociale 2018 qui vous est présentée a été menée par Madame Loïse TROMMENSCHLAGER, étudiante en Master 2 Justice, Procès et Procédures à l'Université de Lyon 2 sous la coordination de Mme Ophélie POUYET, référente utilité sociale.

Cette démarche a été réalisée sur une période de 8 semaines auprès de 418 personnes :

- 248 habitants de l'agglomération Lyonnaise
- 31 usagers de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne,
- 39 clients des bureaux de Poste de Vénissieux de la Duchère et de Jean Jaurès,
- 100 habitants de la Ville de Saint-Etienne
- 51 partenaires interrogés via un sondage en ligne,
- 29 salariés de l'ALTM via un sondage en ligne

La définition de la médiation sociale par les habitants :

Communication
Lien jeunes Présence dans les quartiers
Résoudre conflits
TRANQUILLITÉ
Aller-vers Aider le public
Vivre ensemble Lien structure

PARTIE 1

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

8



839

présentations de missions
à des habitants à l'initiative
des médiateurs sociaux
pour les équipes lyonnaises



Plus de

20

immersions de
professionnels dans les
équipes de médiation
sociale

136

présentations de missions à
des habitants à l'initiative des
médiateurs sociaux sur les
quartiers de Saint-Etienne



153

rencontres partenaires des équipes
Lyonnaises pour présenter la
médiation sociale



9

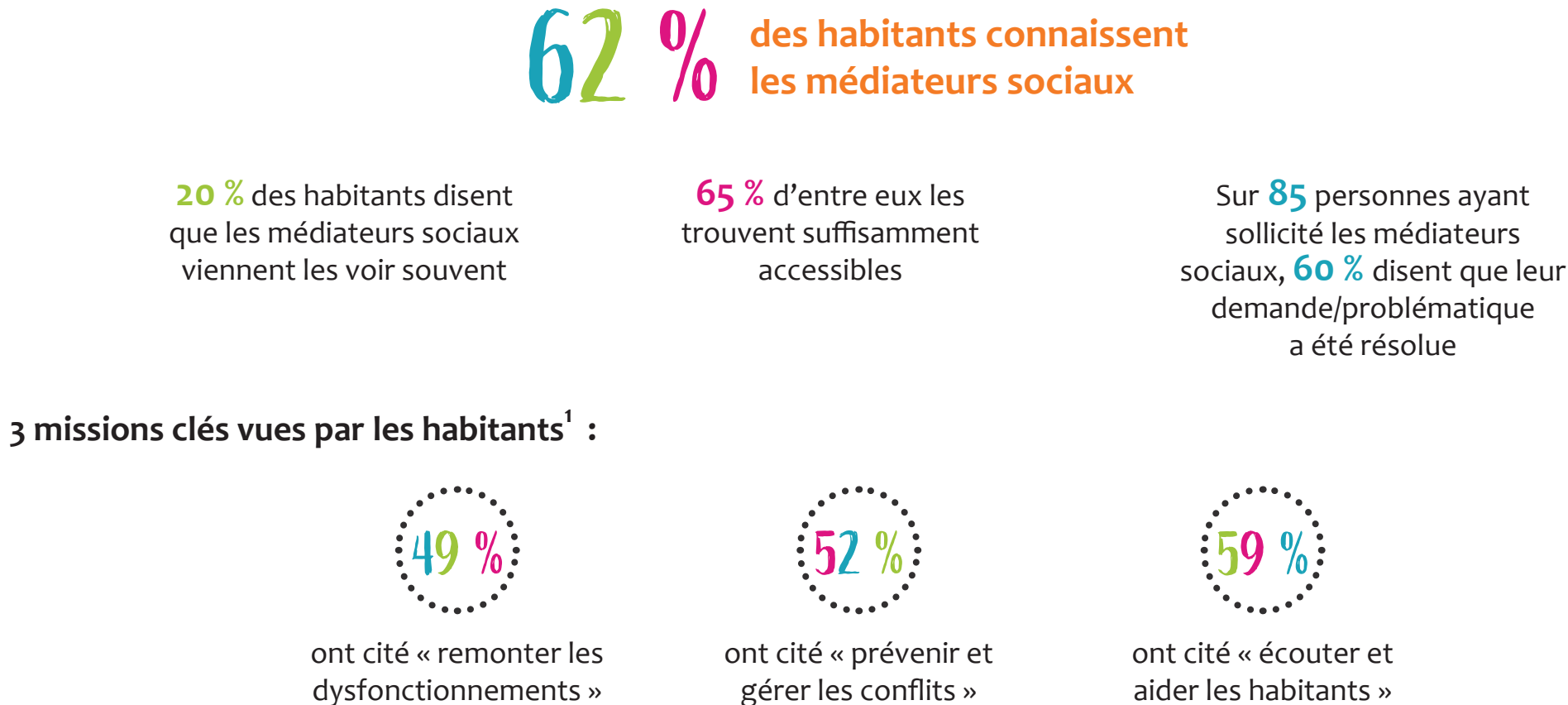
ALTM - AU COEUR DES RELATIONS SOCIALES !

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Diversifier des modalités d'accueil des publics et accueil des nouveaux arrivants	Équipe Lyon 8 : 2 portes à portes dans le cadre des Voisinades (Mermoz Nord)
Assister et participer aux forums des associations/ évènements en établissements	- Équipe Lyon 8 : participation au Forum des associations et au forum du Lycée Don Bosco - Équipe Lyon 9 : participation au Forum « Ton métier c'est ton but » - Équipe Saint-Etienne : 1 rencontre des acteurs Politique de la Ville – Stand Projet MEX « Marches Exploratoires de Femmes» - Équipe Habitat : participation au forum des associations - Vaulx-en-Velin
Créer des actions/animations de communication de médiation sociale	- Équipe Lyon 8 : 1 diagnostic avec un questionnaire en appui suite au déploiement de l'équipe sur le secteur/la résidence Pressensé Utilisation du « jeu de la médiation » lors de la tenue d'un stand de sensibilisation - résidence Moulin à Vent (SACVL) - Équipe Espaces Publics : présentation du « jeu de la médiation » avec le public présent lors de l'inauguration de la mise en place des boîtes à pain – Lyon 7 aux Cités Jardins (GLH) - Équipe Etablissements : création de Flyers spécifiques à la Médiation à l'Ecole (MAE)
Développer de nouveaux outils de communication	Équipe Lyon 8 : participation à la Web Radio dans le cadre de l'inauguration de la Maison du Projet – GLH Etats-Unis Elaboration d'une plaquette de l'équipe de médiateurs sociaux de Lyon 8 Représentation théâtrale de la médiation sociale à travers le spectacle « Les saynètes de Santy »

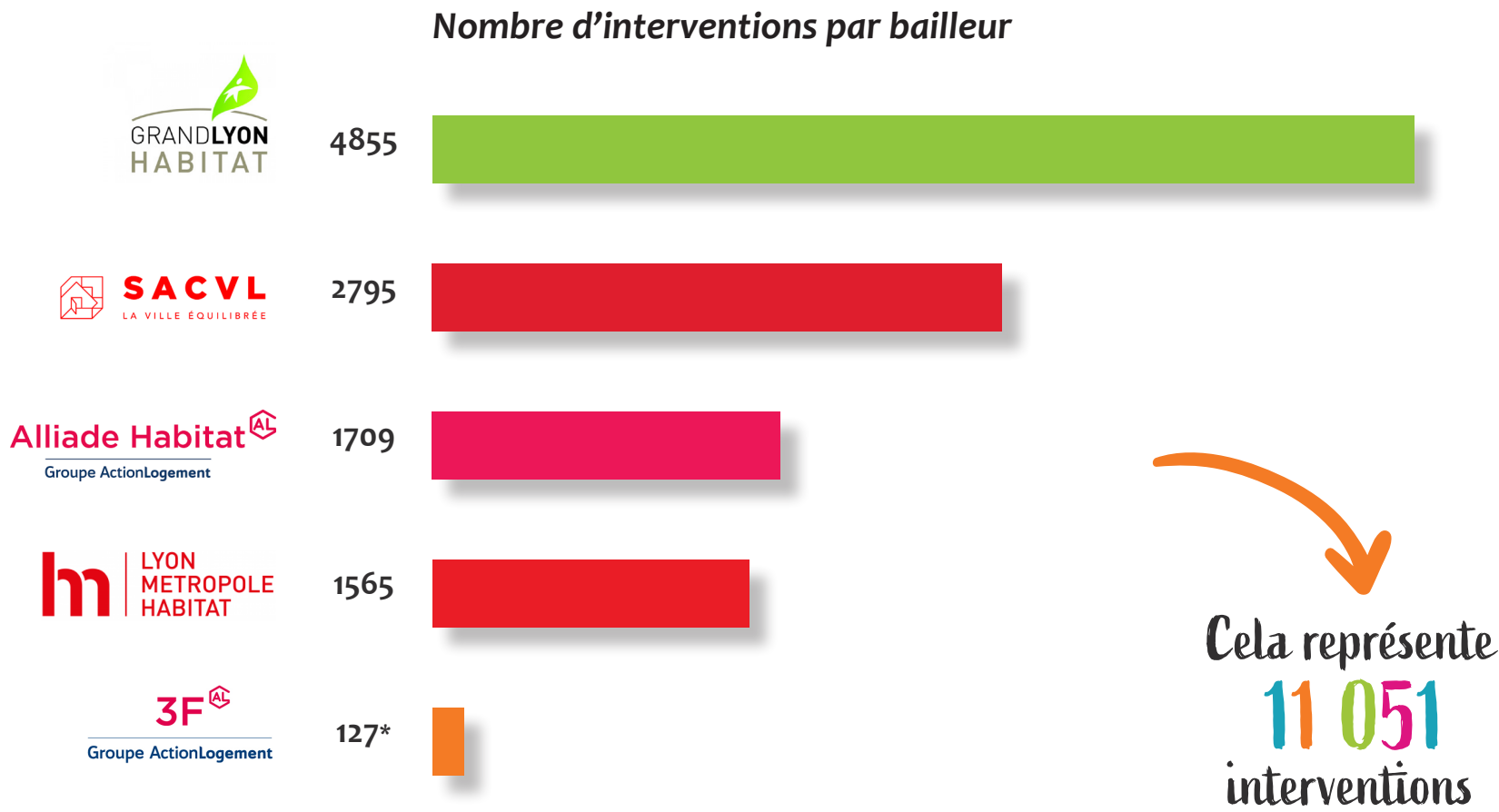
¹ Jeu créé par l'ALTM dans le but de faire connaître la médiation sociale sous forme ludique auprès de tous les publics

ET RECONNAITRE LA MÉDIATION SOCIALE

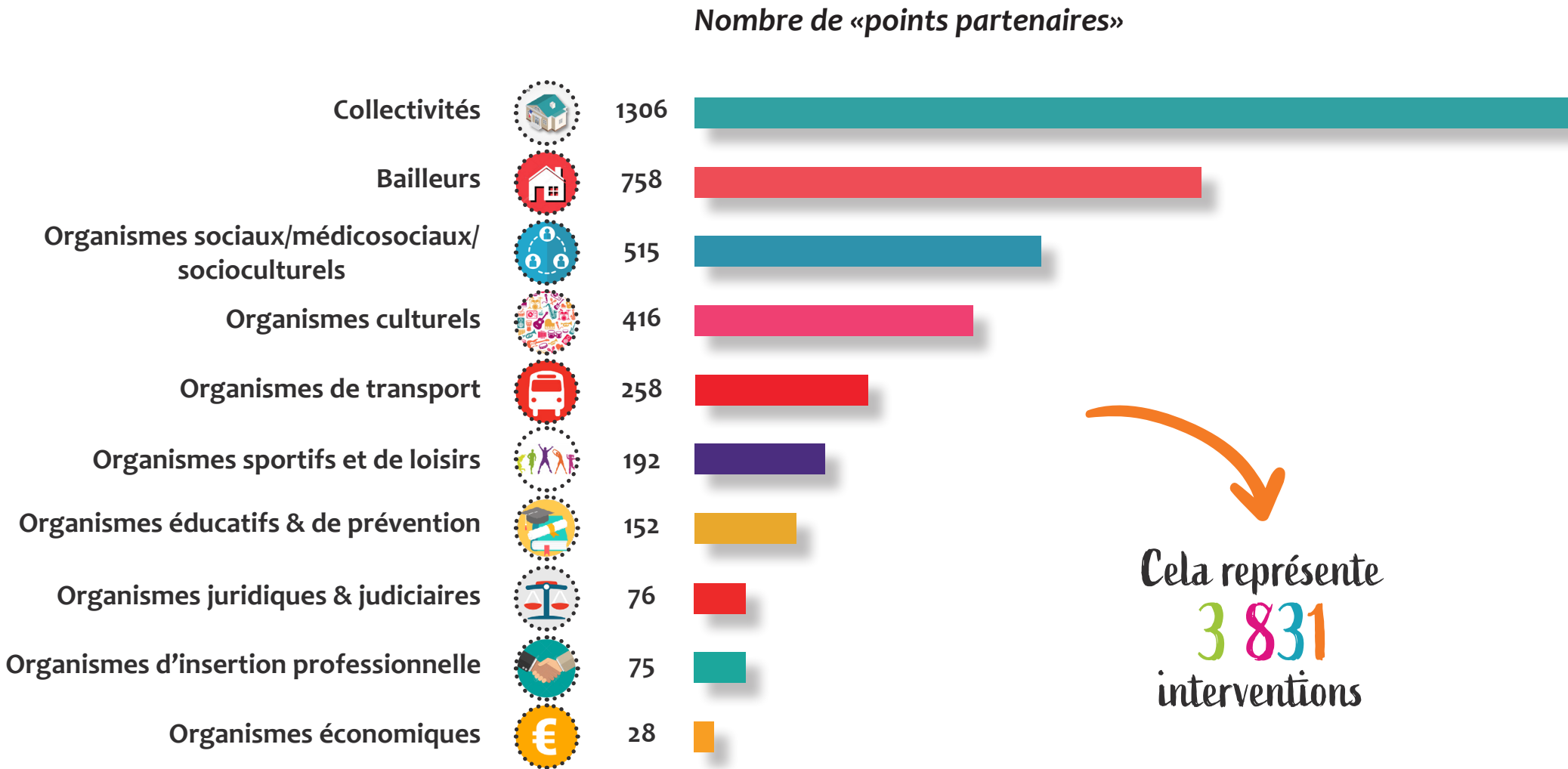
IMPACTS



Auprès des partenaires publics et privés



*Démarrage en septembre 2018



82 %

des partenaires de Saint-Etienne disent connaître bien ou très bien les médiateurs sociaux

59 %

des partenaires de l'ALTM trouvent que les médiateurs sociaux sont assez visibles

3 missions clés vues par les partenaires Lyonnais et Stéphanois¹ :



ont cité la mission «écouter et aidez les habitants»



disent que les 2 missions les plus importantes sont prévenir/gérer des conflits et mettre en relation



ont cité la mission «rappeler à la règle»

31 % des médiateurs sociaux souhaiteraient améliorer les relations avec les partenaires

41 % des médiateurs sociaux estiment que les relations avec les partenaires sont bonnes

Pour 49 % des partenaires, l'intervention des médiateurs a permis de répondre à leurs besoins/problématiques

65 % des partenaires ne consultent pas les différents outils de communication de l'ALTM (site internet, newsletter...)

Les partenaires ayant eu accès à ces outils l'ont fait principalement afin de :

- De connaître des missions plus spécifiques de l'ALTM
- De s'informer sur l'organisation de notre structure

¹ Les personnes interrogées avaient la possibilité de choisir plusieurs missions

OBJECTIFS

MISE EN ŒUVRE

Organiser des réunions d'informations, échanges de pratiques, acculturation à la médiation sociale

Des rencontres partenariales pour présenter la médiation sociale et le métier de médiateur social :

- **Équipe Lyon 8** : 33 rencontres auprès d'organismes éducatifs et de prévention, d'organismes sociaux et socio-culturels, de bailleurs sociaux et d'organismes juridiques
- **Équipe Lyon 9** : 7 rencontres auprès d'organismes éducatifs et de prévention et d'organismes socio-culturels
- **Équipe Etablissements** :
La Poste : 5
MLIS : 2
MAE : 11
- **Équipe Habitat** : 38 rencontres auprès des bailleurs sociaux
- **Équipe Saint-Etienne** : 56 rencontres auprès d'organismes éducatifs et de prévention, d'organismes sociaux et socio-culturels, d'organismes d'insertion professionnelle, de loisirs et d'organismes juridiques

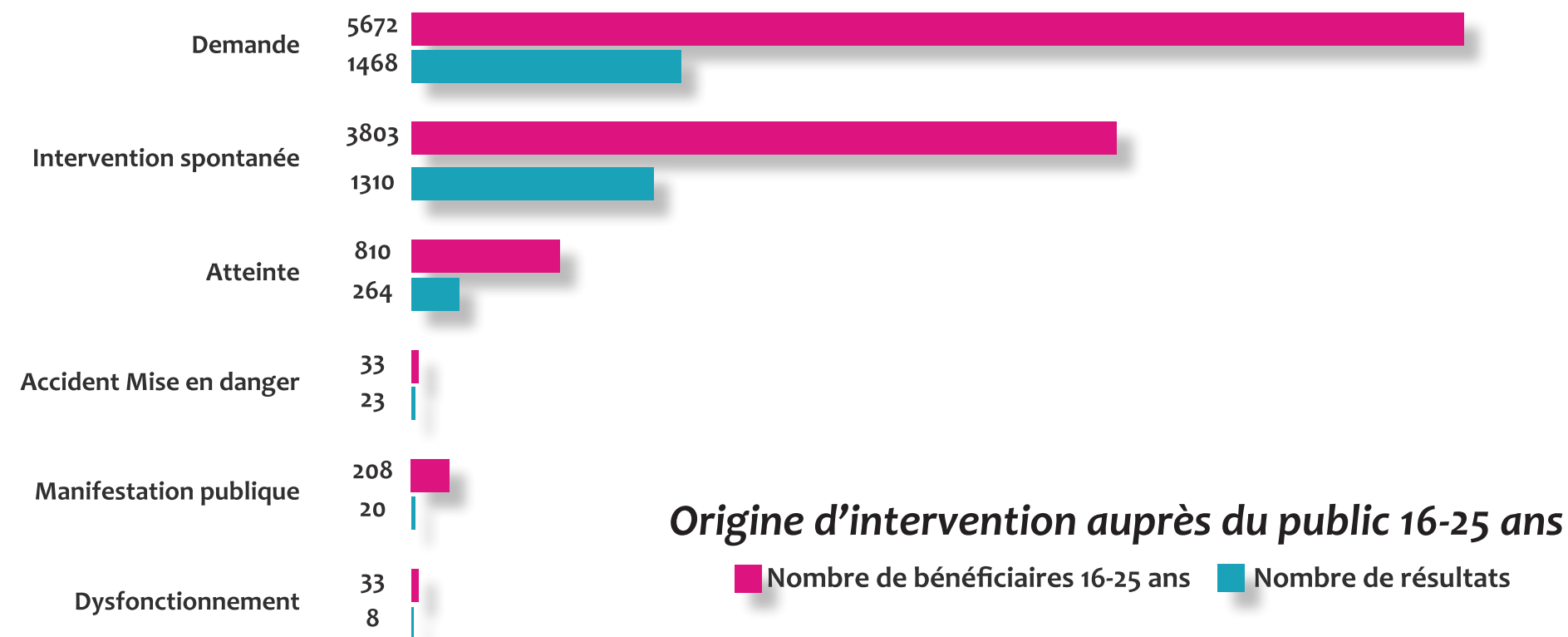
Permettre la découverte du métier lors d'immersions de terrain

Immersion de professionnels dans les équipes de médiation sociale :

- > L'EPIDE (Etablissement pour l'insertion dans l'emploi)
- > Des animateurs de la CJS de Lyon 9
- > La médiatrice de la Maison des Projets de Montreynaud – Saint-Etienne
- > Les médiatrices santé de Lyon 8 et Lyon 7
- > Des éducateurs spécialisés de la SLEA
- > Des agents de la Police Municipale
- > Des gardiennes de résidence de Lyon Métropole Habitat (LMH) et de Grand Lyon Habitat (GLH) et des responsables de LMH
- > Des animateurs de centres sociaux et de MJC
- > Et aussi : Filigrane, Entourage, Bus du partage, Alternatiba...

ENJEU 2 : MOBILISER LES HABITANTS DANS

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



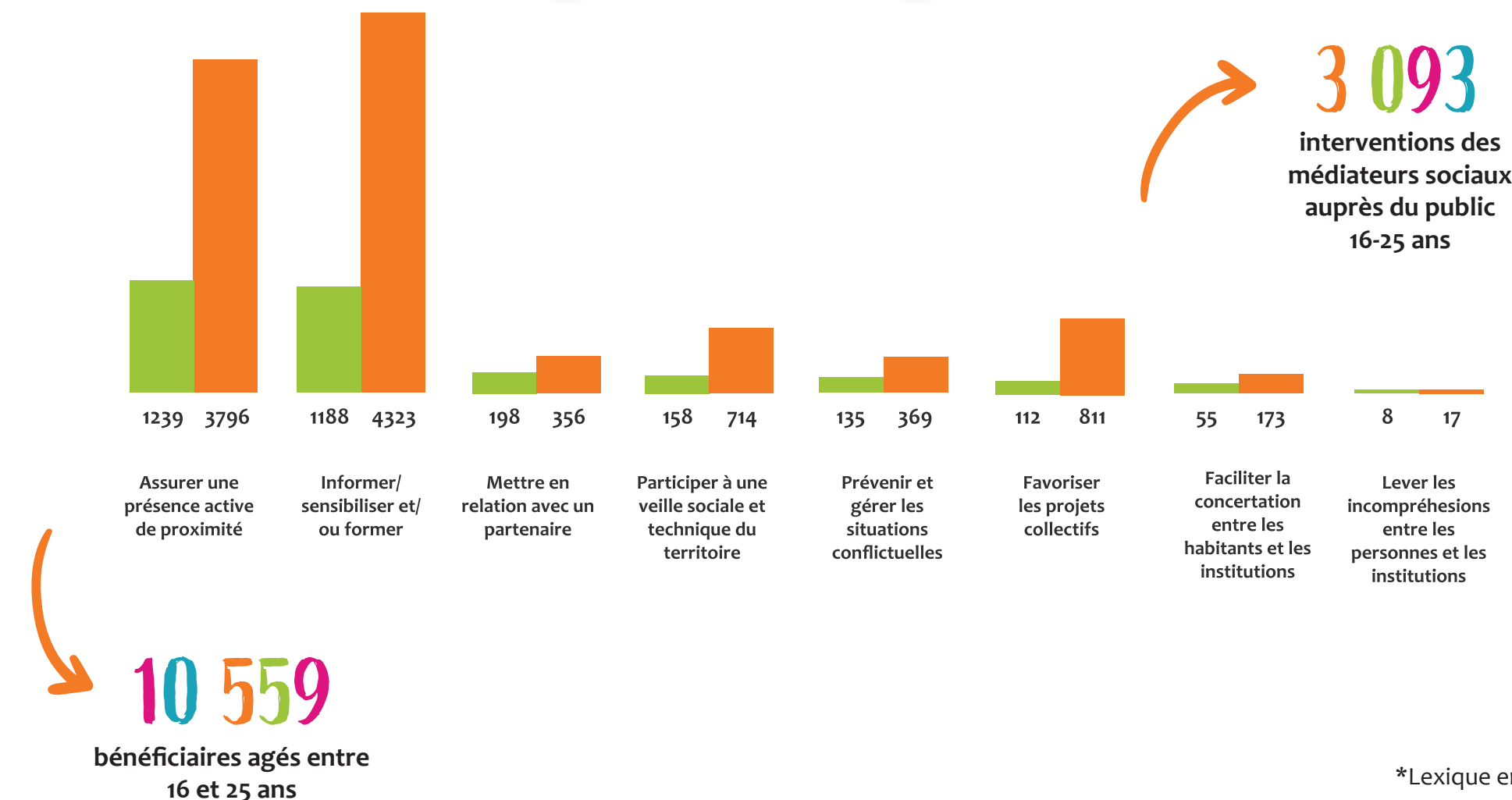
Origine d'intervention auprès du public 16-25 ans

■ Nombre de bénéficiaires 16-25 ans ■ Nombre de résultats

LA CONSTRUCTION DE LIENS SOCIAUX DURABLES

Activité de médiation sociale auprès du public 16-25 ans

■ Nombre d'interventions* ■ Nombre de bénéficiaires 16-25 ans



*Lexique en annexe

OBJECTIFS

MISE EN OEUVRE

Développer de nouvelles approches d'aller-vers

Mobilisation sur des actions comme outil de rencontre du public jeune :

- **Équipe Lyon 8** : lien avec l'EPIDE – 10 jeunes rencontrés et sensibilisés, Chantier Tremplin d'Insertion (CTI)
- **Équipe Lyon 9** : T'CHANGE – 14 actions et environ 30 échanges avec des jeunes / Diagnostic filles– 29 filles rencontrées en vue de récolter leur avis sur leur place dans le quartier et sur les activités proposées (action de la coordination 16-25 ans)

Mobiliser les jeunes à s'investir dans leur territoire

Animer des ateliers à destination des plus jeunes avec les structures du territoire

- **Les équipes Lyonnaises de médiation sociale et les Coopératives Jeunesse de Service (CJS) :**

22 jeunes accompagnés

3 sessions de formation aux techniques de communication et gestion des conflits des jeunes coopérants

3 chantiers jeunes (accompagnement porte à porte/passation de questionnaires)

Et aussi...

- **Équipe Lyon 9 :**
Mobilisation de 4 jeunes filles (12-15 ans) sur la tenue d'une animation lors du Festival d'Art et d'Air
Débat « Informations, rumeurs, fake news, théories complotistes : doit-on douter de tout ? »
- **Équipe Espaces Publics :**
Formation aller-vers/communication auprès de 7 jeunes suivis par la SLEA + accompagnement de trois de ces jeunes lors d'une passation de questionnaires (GLH – Cité Jardin)
- **Équipe Lyon 8 :**
Table ronde « Entreprises jeunes retrouvons-nous » : 5 jeunes présents sur les 40 mobilisés, CTI, mobilisation de 2 jeunes auprès de l'EPIDE, organisation d'un Café Parents – Collège Longchambon
- **Équipe Etablissements :**
MAE : Mobilisation à un évènement culturel (Théâtre du Grabuge)
Ateliers : communication non-violente - 2 classes/Atelier communication – gestion non violente des conflits – 1 classe
19 élèves formés à la médiation par les pairs qui gèrent les "petits conflits" de leurs camarades (Ecole Fournier, Ecole Pergaud)
- **Équipe Habitat :**
Accompagnement chantier de 4 jeunes du Centre Social de Vaulx-en-Velin pour GLH (atelier «techniques de médiation» et terrain)
Plus belle la Grapp (GLH)
Ramassage collectif des déchets - Pierre Bénite - Lyon Métropole Habitat (LMH) : environ 30 jeunes présents
- **Équipe Saint-Etienne :**
Mobilisation de 10 jeunes sur le projet socio-éducatif Sud-Est, 10 jeunes sur le cinéma à Montreynaud et 25 jeunes sur le bus de l'emploi - tous quartiers concernés sauf Crêt-de-Roc/Soleil

IMPACTS

Les jeunes de moins de 25 ans représentent **20 %** du panel interrogé et un tiers d'entre eux dit connaître les médiateurs sociaux

22 % des personnes ayant répondu que la médiation sociale est utile ont moins de 25 ans

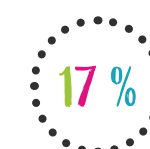
44 % des habitants pensent que les médiateurs sociaux doivent travailler davantage avec les 12-25 ans et uniquement **20 %** d'entre eux pensent que les médiateurs sociaux travaillent déjà avec eux

59 % des médiateurs sociaux disent «être en lien» avec le public jeune plusieurs fois par semaine

Les missions de médiation sociale vues par les jeunes de moins de 25 ans :



ont cité la mission
« gestion des conflits »



ont cité la mission
« mise en relation »



ont cité la mission
« accompagnement
de projet »

Les missions de médiation sociale les plus réalisées auprès des jeunes d'après les médiateurs sociaux :



ont cité la mission
« mise en relation/
mobilisation »



ont cité la mission
« encouragement/
motivation »



ont cité la mission
« rappel à la règle »

Le développement d'actions intergénérationnelles

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Animer des groupes d'échanges type « cafés de la médiation »/animer des ateliers de sensibilisation à la communication	• Équipe Etablissements : > Médiation à l'école - Lyon 8 Café parents sur la thématique : « la relation entre les élèves ; la violence banalisée dans la cour ; l'orientation professionnelle des élèves en 3ème, choix et visite des lycées, comment améliorer l'image du collège dans le quartier...) > Médiation à l'école – Vaulx-en-Velin École Wallon : Café de la Médiation à destination des parents "présentation des missions du médiateur social dans l'établissement" • Équipe Habitat : accompagnement et mobilisation sur deux temps de réunion : vivre ensemble et règlement cour intérieure utilisée par les enfants regroupant 37 personnes âgées entre 7 et 60 ans

IMPACTS

44 %

des habitants pensent que les médiateurs sociaux travaillent avec toutes les tranches d'âge



La co-construction d'actions de participation citoyenne

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Accompagner les habitants à se mobiliser dans les instances collectives/ quartiers	• Équipe Lyon 8 : Participation à 17 Conseils Citoyens sur les secteurs de Mermoz et Moulin à Vent 200 habitants mobilisés sur l'ensemble des secteurs de Lyon 8 avec une dizaine d'habitants présents sur les instances et l'identification de 4 habitants référents (résidence Albert Laurent – SACVL) • Équipe Lyon 9 : Mobilisation et participation à l'Apéri-Duch sur le secteur du Château (environ 15 locataires et 30 enfants présents) • Équipe Habitat : Mobilisation de 30 foyers pour participer au Conseil Citoyen (GLH) – Meyzieu Présence de 3 habitants référents mobilisés par l'ALTM sur une réunion partenariale cadre de vie – Pierre Bénite
Proposer des ateliers pédagogiques aux techniques de médiation sociale	• Équipe Lyon 8 : Formation dispensée aux membres de l'association Albert-Laurent (SACVL) sur passation des questionnaires et porte à porte + traitement des questionnaires « moisissures » avec 4 locataires Échange de pratiques avec le personnel du Bibliobus suite à un incident avec des jeunes • Équipe Espaces Publics : Échange de pratiques auprès de 2 bénévoles d'ALTERNATIBA
Objectif : développer les actions/animations citoyennes (pilotage ALTM) de médiation sociale	• Équipe Lyon 8 : Mail Narvik – 2 actions avec 200 personnes mobilisées et 80 présentes • Équipe Habitat : Accompagnement d'un groupe de locataires (6 à 9) sur 3 réunions Mobilisation et participation à 1 fête des voisins

IMPACTS

25 %

des habitants souhaiteraient que les médiateurs sociaux soient plus présents dans les évènements ouverts au public

27 %

des habitants ont cité la mission « Favoriser la mobilisation et la participation dans leur quartier/résidence » comme importante

41 % des partenaires considèrent les médiateurs sociaux comme des partenaires du territoire

53 % des partenaires considèrent les médiateurs sociaux comme des acteurs de terrain

67 % des partenaires estiment que le partenariat est développé

3 052 bénéficiaires concernés par l'action « concertation habitants/institutions »

25 913 bénéficiaires concernés par l'action de médiation « mobilisation, sensibilisation »



« J'aime la
rencontre des
différents publics »

Médiateur social

La médiation
sociale c'est
"tendre la main"

Habitant



« J'aime écouter l'histoire de leurs vies »

Médiateur social



« Ils sortent de
la solitude et de
l'isolement les
personnes »

Habitante

PARTIE 2

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

26

Des sollicitations partenariales...*

Diagnostic tranquillité

Accompagnement de projets

Points partenaires
pour assurer la complémentarité des
actions sur les territoires
d'interventions

Présence rassurante

*Issues des réponses du sondage partenaires

Des éléments clés...

10

instances suivies sur les territoires
respectifs de Lyon 8 et Lyon 9

5

bureaux de Poste
supplémentaires en 2018

24

accompagnements chantiers pour des
entreprises privées pour l'année 2018

51

élèves formés aux techniques de
communication/gestion de conflits et
sensibilisés à la médiation sociale

1

sollicitation pour le développement d'un
projet «Médiation consommation» à la
demande d'Alliade Habitat

27

ENJEU 1 : CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LA MÉDIATION SOCIALE

AXE 1 La complémentarité d'actions par la formalisation des partenariats

OBJECTIFS

MISE EN ŒUVRE

Associer et intégrer la médiation sociale dans la construction des projets de territoire

LYON :

Participations aux instances de la stratégie territoriale et de la prévention de la délinquance...

Groupe de Traitement des Situations Individuelles (GTSI)

Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) sur les territoires du 3ème, 7ème, 8ème et 9ème arrondissements

Coordinations 16-25 ans à Lyon 9 et Lyon 8

Groupes Information-Communication à Lyon 8 et Lyon 9

Groupe conflit de voisinage à Lyon 8

Comité de Suivi « Dispositif Partenariat pour la Tranquillité »

CLSM (Comité local de santé mentale)

Groupes de travail à Lyon 8 : Cadre de vie, mères isolées, médiation santé

Commission développement durable à Lyon 9

Groupe jeunes et addictions à Lyon 8 et Lyon 9

Participation aux instances de concertations habitants : Conseils Citoyens à Lyon 8 et Lyon 7

Groupe santé à Lyon 7

Participations aux actions des territoires et des résidences...

Fêtes de quartier à Lyon 8 et Cabaret Citoyen

Festival d'Art et d'Air et carnaval à la Duchère

Inauguration des boîtes à pain à Gerland (GLH)

Projet Plus belle la Grapp' » à Vaulx en Velin

« Cafés Santé » à Lyon 7

Diagnostic en marchant à Gerland

SAINT-ETIENNE :

Café rencontre Montreynaud - 7 participations

Projet social Montreynaud, concertation aménagement place Raspail, aménagement voirie Lalo Montreynaud, marche collège Soleil

GTO (groupe technique opérationnel), réunion de coordination par quartier

Formaliser des conventions de partenariats

Etat, Collectivités (Ville de Villeurbanne, Ville de Lyon, Ville de Vaulx-en-Velin et Métropole de Lyon), bailleurs sociaux (GLH, LMH, SACVL, IRA 3 F), établissement scolaire (collège Barbusse) et transporteur (KEOLIS LYON)

COMME OUTIL D'UNE POLITIQUE DE GESTION D'UN TERRITOIRE

IMPACTS

67 %

des partenaires disent solliciter très souvent ou souvent les médiateurs sociaux

84 %

d'entre eux sont satisfaits ou en partie satisfaits de l'intervention des médiateurs sociaux suite à leur sollicitation

85 %

d'entre eux ont trouvé que le délai de traitement de la demande était satisfaisant

32 % des partenaires aimeraient développer le partenariat

53 % des partenaires considèrent les médiateurs sociaux comme des acteurs du territoire

59 % des médiateurs sociaux considèrent que le partenariat est nécessaire pour la réalisation de leurs actions de médiation

94 % des partenaires estiment que les médiateurs sociaux sont professionnels et bienveillants et 35 % les trouvent indépendants

Établir un processus de suivi des actions de médiation sociale

Équipe Lyon 8 :
suivi jeunes : 15
suivi personnes isolées : 50

Équipe Lyon Espaces Publics :
suivi jeunes : 20
suivi personnes isolées : 10

Équipe Lyon 9:
suivi jeunes : 25
suivi personnes isolées : 33

Équipe Saint-Etienne :
suivi jeunes : 22
suivi personnes isolées : 7



Pour faciliter des mises en relation efficaces des publics, les médiateurs sociaux souhaiteraient faire davantage d'immersions et/ou rencontres partenariales

L'activité «mise en relation» en quelques chiffres !

74% des partenaires ont cité cette mission comme étant **importante**

57% des partenaires ont reçu des publics orientés par les médiateurs sociaux

1 632
mises en relation

176
mises en relation
à Saint-Etienne

96 mises en relation auprès des différents Relais Emploi de la Ville

27 mises en relation vers la Mission Locale

35 mises en relation vers la Maison de Quartier du Soleil

1 456
mises en relation
pour les équipes
lyonnaises

620 mises en relation auprès des bailleurs sociaux

73 mises en relation Centres sociaux / MJC

99 mises en relation vers la Maison de la Métropole pour la Solidarité

41 CIMAIDE

37 mises en relation vers la Maison de la Veille Sociale

167 mises en relation auprès du Samu Social

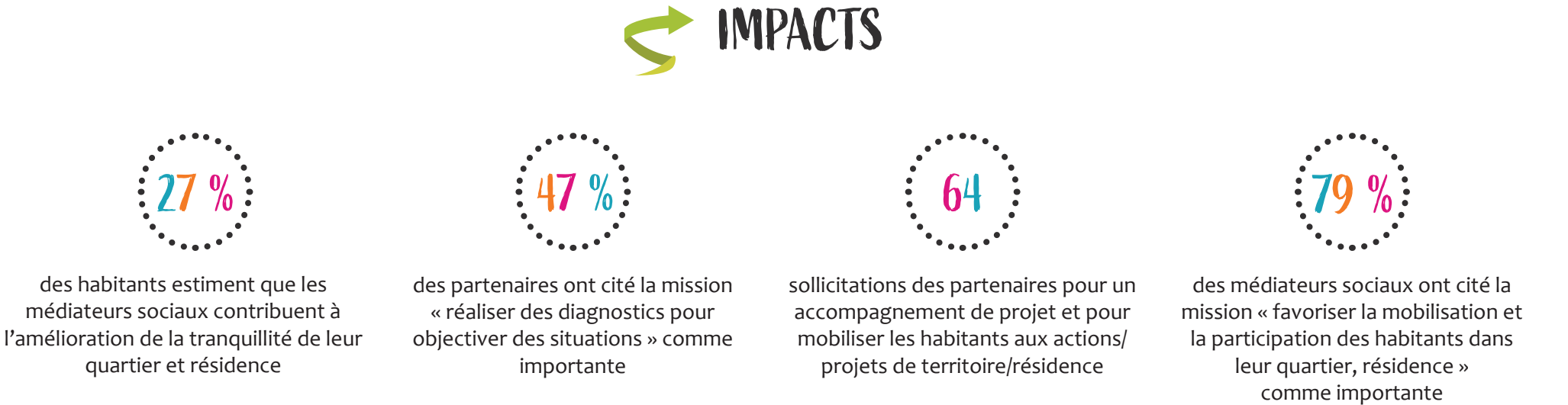
62 mises en relation auprès des délégués à la cohésion police-population/coordonateur social en commissariat

37 mises en relation vers la Mission Locale/Maison Lyon Pour l'Emploi

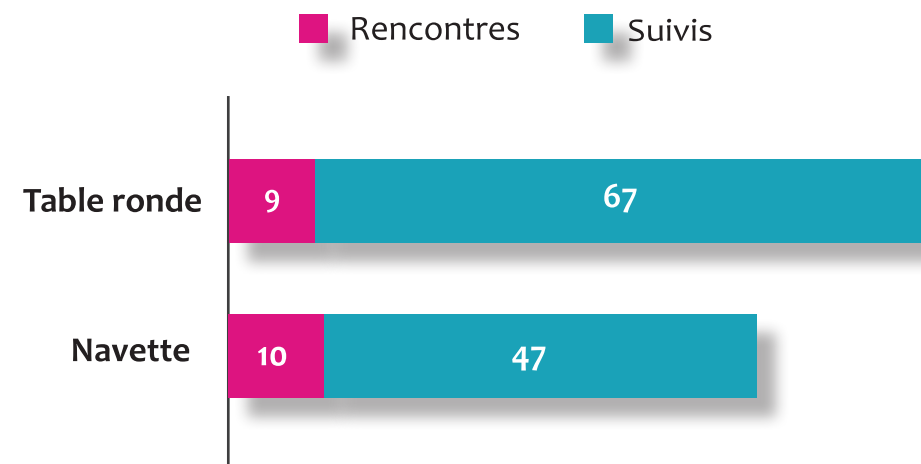
La médiation sociale, moteur des projets de résidences

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Diagnostiquer les besoins de résidence	• Équipe Habitat : 66 • Équipe Lyon 8 : 4 • Équipe Lyon 9 : 1
Valoriser la médiation sociale dans le cadre des projets de réhabilitation	• Équipe Lyon 8 : Réhabilitation de la Cité Tony Garnier - GLH – Mermoz Sud : distribution de la gazette informant de la réhabilitation/aide morale/informations sur les allées impactées Espaces extérieurs de la résidence Albert Laurent – Moulin à Vent – SACVL : mobilisation et participation à 5 réunions collectives afin de recueillir les besoins et les attentes des locataires/sensibilisation des habitants au bon usage des nouveaux équipements • Équipe Lyon 9 : Accompagnement du relogement des locataires de GLH – Sauvegarde : visites à domicile auprès d’une vingtaine de locataires pour les faire adhérer à la démarche suite à de nombreux refus de propositions de relogement. Soutien et aide à l’acceptation du déménagement + mises en relation auprès des conseillers relogements (accompagnement physique si nécessaire lors de ruptures du lien) • Équipe Habitat : Action de sensibilisation auprès de 20 foyers dans le cadre d’une action de rénovation énergétique (Alliade Habitat - Lyon 8/rénovation de façade)
Développer les projets de médiation citoyenne et d’implication d’habitants	• Résidence Albert Laurent – SACVL - Lyon 8 : Mobilisation à la Fête des voisins, à la Fête de Printemps, à la Fête du Vent, mobilisation et participation à la braderie solidaire • Résidence du Château – LMH - Lyon 9 : Action de rafraîchissement des abris containers (retour des questionnaires) : grand ménage de printemps Accompagnement d’habitants volontaires afin de les aider à fédérer un groupe ressource pour le bailleur, les habitants et les partenaires • Cité Jardin – GLH – Lyon 7 Accompagnement du chantier de réhabilitation (durée travaux, repérage des locataires en besoin d’assistance durant l’intervention et lien avec l’assistante sociale du bailleur)

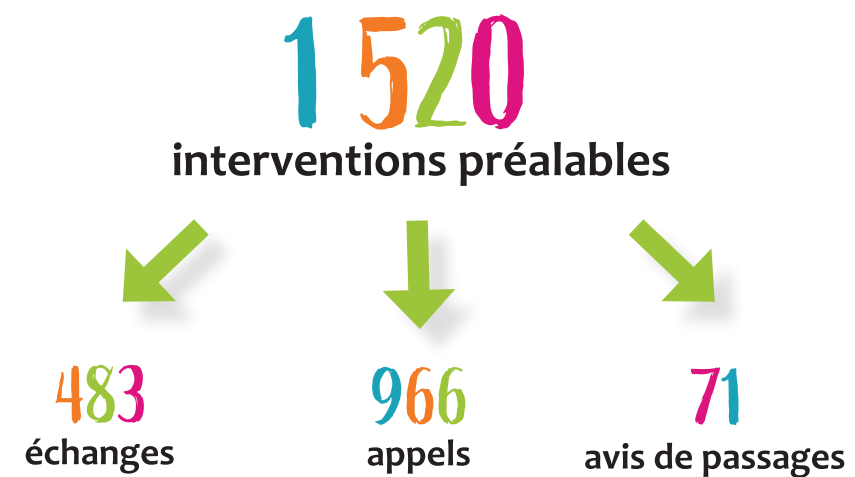
Accompagner la mobilisation des habitants en lien avec des comités de locataires	• Équipe Lyon 8 : Résidence Albert Laurent – SACVL- Mobilisation de 200 locataires aux actions (la braderie solidaire, les différentes fêtes et le questionnaire «moisissures») Mobilisation des deux associations de locataires pour les faire adhérer (200 bénéficiaires) – Etats-Unis + Mermoz (50 bénéficiaires) + Langlet-Santy (100 bénéficiaires) • Équipe Lyon 9 : Résidence du Château – LMH – accompagnement de 3 habitants référents pour créer un groupe d’habitants investis (temps de rencontres à domicile et temps de rencontre au bureau de l’ALTM proposés...) • Équipe Espaces Publics : 22-23 rue André Bollier - Alliade Habitat (Gerland) : accompagnement de 3 locataires pour la création d’un collectif
Identifier des locataires référents	
Impulser la création de groupes de travail thématiques animés par des habitants	• Équipe Habitat : 5 groupes de travail impliquant des habitants: 3 à Bron (organisation d'une fête des voisins), 1 à Lyon 8 (retour diagnostic) et 1 à Pierre Bénite (cadre de vie/propreté) • Équipe Saint-Etienne : 15 groupes de travail avec les femmes dans le cadre du projet MEX (Marches Exploratoires de Femmes)



La gestion des conflits à l'ALTM



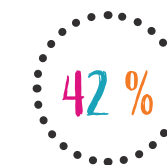
La gestion des conflits c'est aussi...



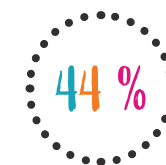
IMPACTS



des habitants en lien avec les médiateurs sociaux de l'équipe Habitat les ont sollicités pour améliorer une relation de voisinage



d'entre eux ont cité que la médiation a permis de restaurer le dialogue et/ou la liberté des échanges



des habitants seraient prêts à faire appel aux médiateurs sociaux en cas de conflit de voisinage



ENJEU 2 : S'ADAPTER AUX BESOINS

AXE 1

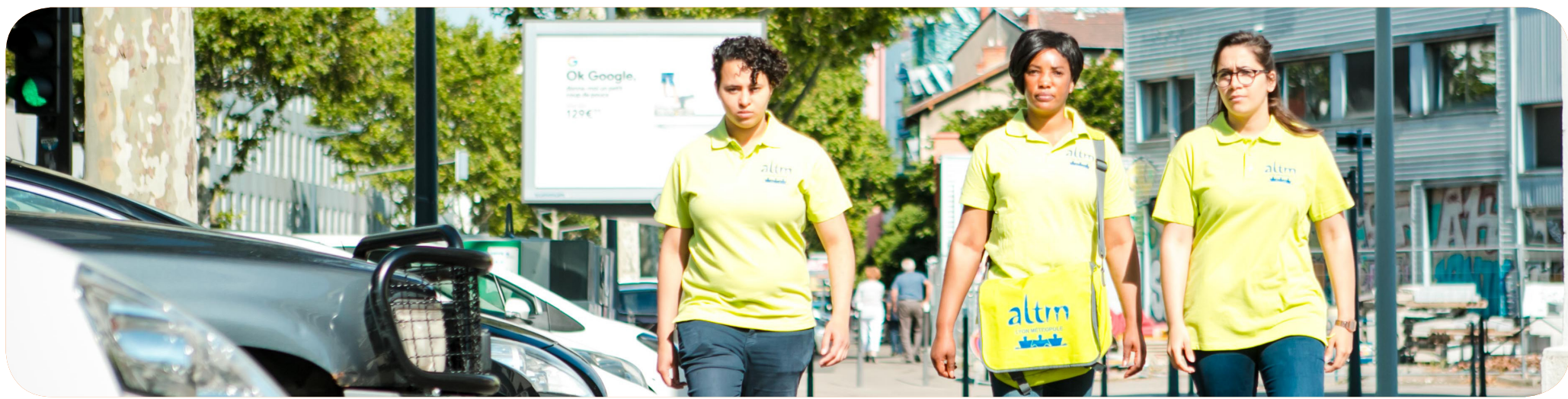
Explorer les nouveaux besoins

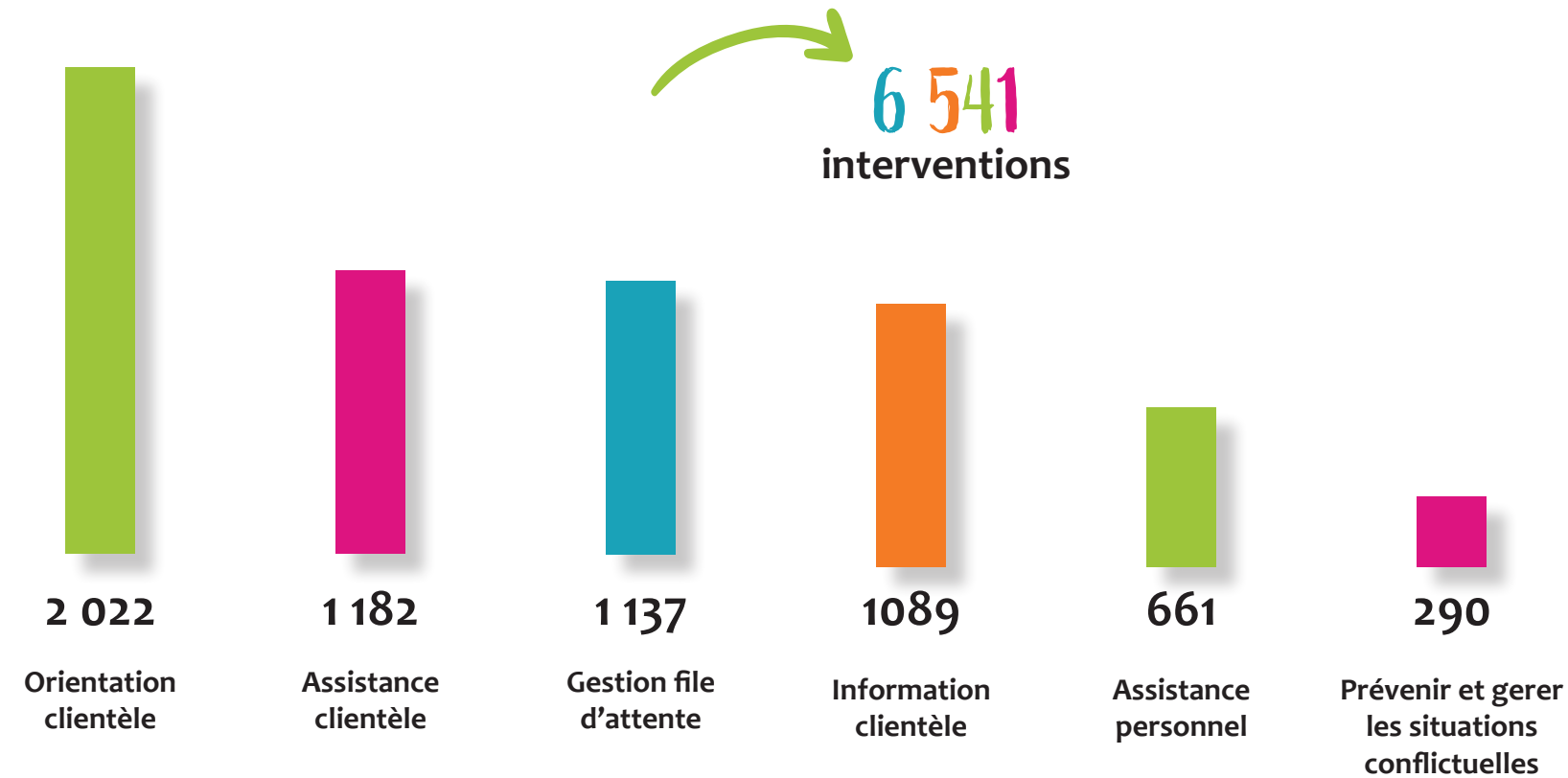
OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Diagnostiquer les besoins dans de nouveaux domaines	1 diagnostic Opéra - Ville de Lyon : objectiver la situation en établissant un diagnostic de tranquillité sur l'utilisation inappropriée de l'espace d'accueil par des publics jeunes générant des dysfonctionnements et des tensions avec le personnel d'accueil
Faire connaître la médiation sociale comme outil alternatif	• Projets proposés : 1 action de médiation sociale nocturne – Ville de Lyon 1 action médiation sociale Habitat - Société Villeurbanaise de l'Urbanisme (SVU) • Projets développés : 1 action médiation sociale en partenariat avec EMERJEAN aux « Puces du Canal » (sensibilisation stationnement) - Villeurbanne 1 action médiation sociale Opéra Lyon 1 action médiation sociale Espaces Publics – Période Estivale – Villeurbanne 1 action médiation sociale pour les piscines de Lyon 8 et Lyon 9 Développement de la médiation à l'école dans un collège et une école primaire de rattachement – Vaulx en Velin Développement de l'action médiation dans les bureaux de Poste de Vénissieux, Bron, Lyon 9
Répondre aux appels d'offres locaux et régionaux	• Appels d'offres remportés : Ville de Saint-Etienne • Appels d'offres non-remportés : Mission Locale de Clermont-Ferrand Groupement de commande Cournon d'Auvergne – Auvergne Habitat OPHIS

DES PARTENAIRES ET DES TERRITOIRES

IMPACTS

Piscines : Les médiateurs sociaux se sont bien intégrés dans le fonctionnement Ville, agents de sécurité privée et Police Nationale et Municipale permettant ainsi une plus grande complémentarité que l'année précédente. Il y eu une clarification des missions de médiation sociale.





127 093 bénéficiaires

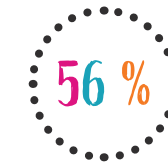
Et aussi... 43 points partenaires ; 28 rappels à la règle ; 22 aides morales
16 traductions ; 3 appels au secours...



des clients connaissent les médiateurs sociaux, parmi eux 36 % les ont sollicités et sont tous satisfaits de la réponse apportée



des clients sont favorables à l'intervention des médiateurs sociaux sur les thématiques du rappel à la règle et du mieux vivre-ensemble



souhaitent davantage de médiateurs sociaux dans l'ensemble des services publics

15 % des clients estiment que les médiateurs sociaux ne sont pas accessibles, 100 % d'entre eux expriment cela à travers un manque de visibilité

59 % des clients ont cité la mission « prévenir et gérer les situations conflictuelles » comme importante

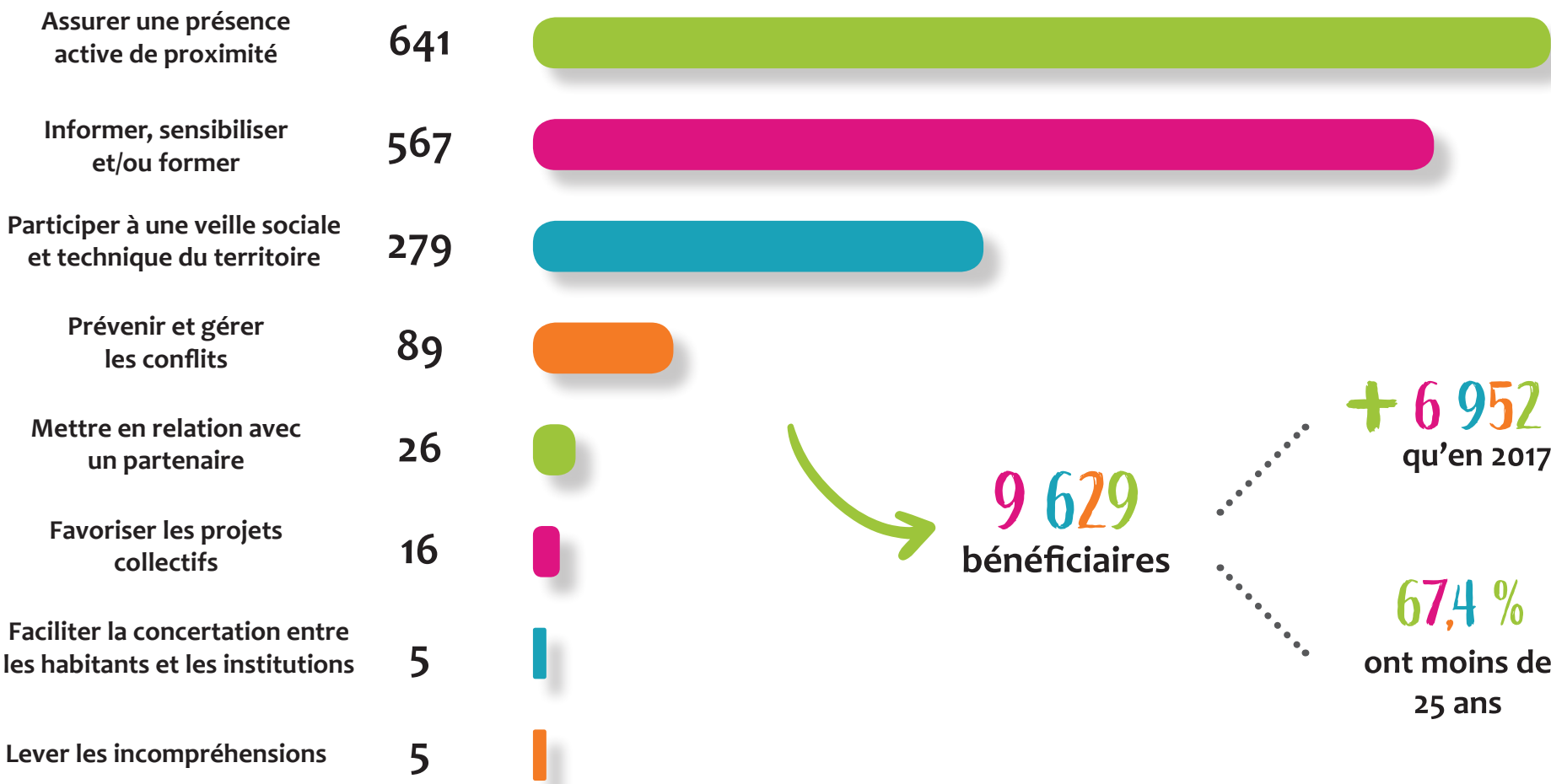
Pour 36 % des clients, les médiateurs sociaux contribuent à la tranquillité des bureaux de Poste

Les propositions des médiateurs sociaux pour améliorer leur action de médiation sociale :

- Une meilleure visibilité sur la présence de l'ALTM (kakémonos expliquant les missions, affichage des horaires d'interventions, espace où déposer les plaquettes de présentation....)
- Réunions de présentation des missions de médiation sociale en amont des interventions de l'ALTM
- Présence d'un médiateur social aux réunions de coordination internes aux bureaux de poste ponctuellement

La Maison du Livre, de l'Image et du Son - Villeurbanne

1 628 interventions



9 629 bénéficiaires

+ 6 952 qu'en 2017

67,4 % ont moins de 25 ans

IMPACTS

55 % des usagers estiment que la médiation sociale est utile

Sur les 39 % des usagers connaissant les médiateurs sociaux, 67 % disent que ces derniers sont allés à leur rencontre souvent ou peu souvent

Pour 48 % des usagers, la mission principale des médiateurs sociaux est « prévenir et gérer les situations conflictuelles »

77 % des usagers considèrent qu'il est favorable que les médiateurs sociaux interviennent sur du rappel à la règle et du mieux vivre ensemble

Les chantiers



Fontaines-sur-Saône

- 19 passages
- 45h 45min de terrain
- 215 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 7ème (Gerland)

- 31 passages
- 77h 5min de terrain
- 274 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Fontaines-sur-Saône

- 8 passages
- 17h 55min de terrain
- 68 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 8e

- 7 passages
- 18h 30min de terrain
- 71 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Villeurbanne

- 19 passages
- 46h de terrain
- 207 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Charbonnières-les-bains

- 9 passages
- 26h de terrain
- 92 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Tassin la Demi Lune

- 11 passages
- 22h de terrain
- 123 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 1er (Terreaux)

- 10 passages
- 24h 5min de terrain
- 143 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 2e E.Herriot

- 8 passages
- 15h 50 min de terrain
- 113 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 2e V.Hugo

- 14 passages
- 35h 35min de terrain
- 176 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 4e

- 10 passages
- 26h 25min de terrain
- 99 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

St Foy Les Lyon

- 4 passages
- 9h 15min de terrain
- 43 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

St Fond

- 3 passages
- 6h 55min de terrain
- 31 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Villeurbanne

- 4 passages
- 9h 55min de terrain
- 49 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Éclairage public

- 8 passages
- 20h 10min de terrain
- 96 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 2e

- 9 passages
- 23h 25min de terrain
- 151 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 3e (Trottoir Est)

- 30 passages
- 94h de terrain
- 8 704 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 3e (Pompidou)

- 5 passages
- 9h 30min de terrain
- 211 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 3e (V.Merle Tunnel)

- 20 passages
- 46h 50min de terrain
- 724 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Tassin la Demi Lune

- 13 passages
- 29h 50min de terrain
- 130 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 1er

- 9 passages
- 24h 40min de terrain
- 93 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 2e

- 15 passages
- 41h 40min de terrain
- 171 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés



Lyon 8e

- 53 passages
- 112h 40min de terrain
- 4 234 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

Lyon 8e

- 13 passages
- 31h de terrain
- 3 732 habitants, commerçants et professionnels sensibilisés

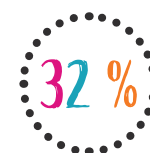


28 % des commerçants considèrent que l'intervention des médiateurs sociaux a permis de répondre à leur problématique

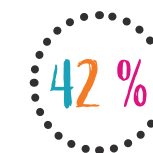
Parmi les demandes résolues, sont citées, notamment :

- Informations diverses (dates...)
- Prévention et gestion des tensions (apaisement...)

94 habitants/commerçants ont fait part de doléances aux médiateurs sociaux qui ont été suivies par l'équipe en lien avec les entreprises



des commerçants considèrent les actions de l'ALTM comme nécessaires



des commerçant estiment que les interventions des médiateurs sociaux permettent d'améliorer la tranquillité d'un quartier, d'une résidence...



des commerçants ont cité la mission « écouter et aider les habitants » comme importante

La Médiation À l'École - Lyon 8ème

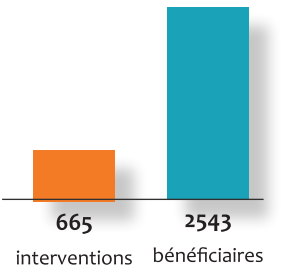
Communication/ Information



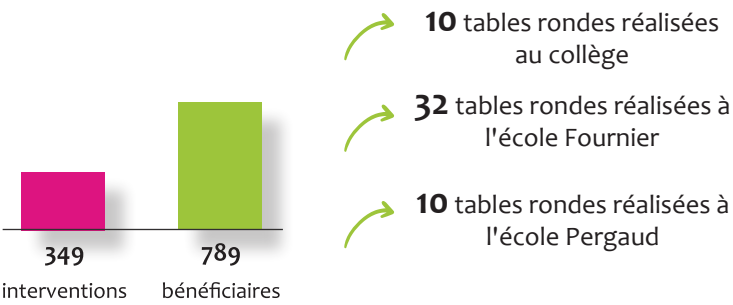
Rappels au règlement



Présence active de proximité



Gestion de conflit



La MAE c'est des interventions auprès de... 1 691 collégiens, 2 679 écoliers, 385 professionnels d'établissements et 168 parents d'élèves

Et des projets...

COLLEGE :

- Café parent : 11 participants
- Participation aux permanences de demandes de bourse en ligne
- Ateliers de communication non violente
- Ateliers autour de l'estime de soi et de l'empathie en classe de 6ème
- Atelier de sensibilisation au harcèlement en co-animation avec l'équipe médico-sociale, les enseignants de technologie et documentaliste

ECOLE FOURNIER :

- Atelier de communication non violente en classe de CE2
- Accompagnements du conseil d'élève
- Formation de 10 élèves-médiateurs

ECOLE PERGAUD :

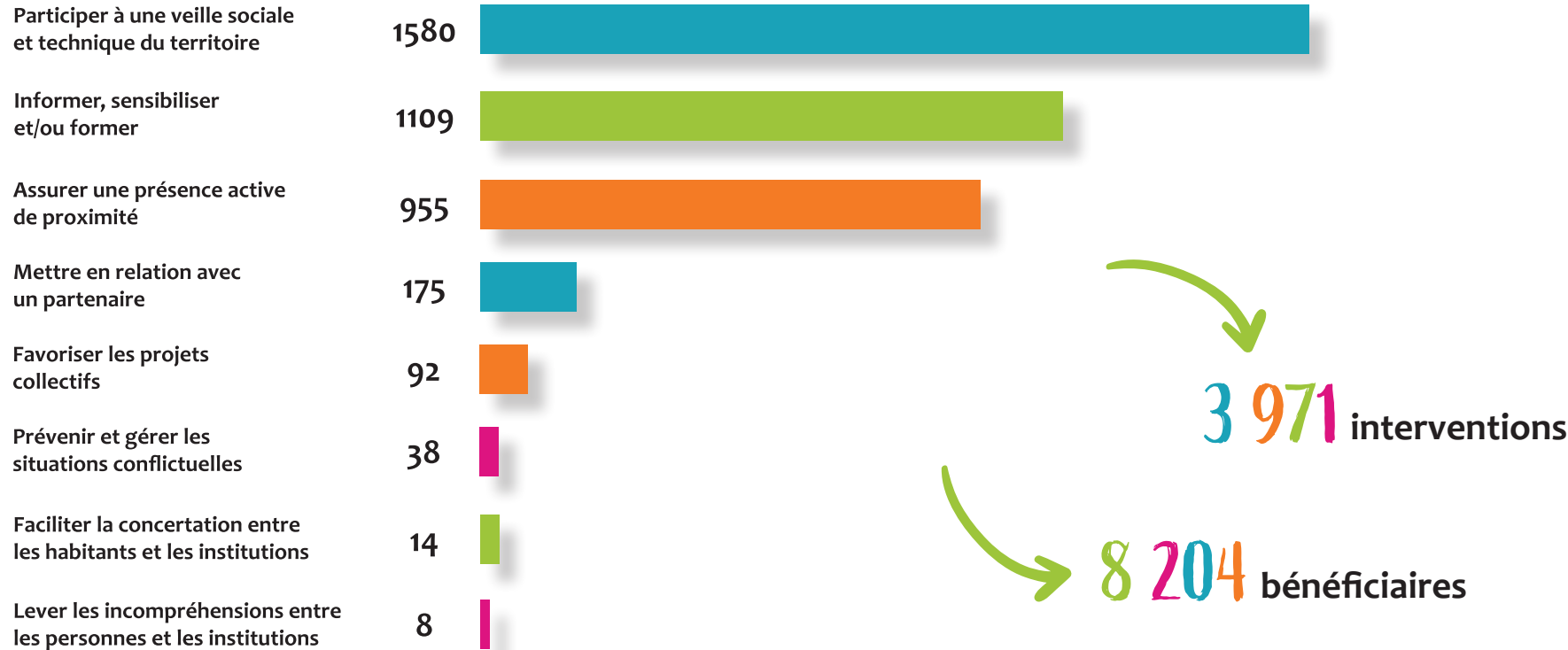
- Formation de 9 élèves-médiateurs
- Accompagnement du conseil d'élèves

IMPACTS

- Augmentation du nombre d'interventions en gestion de conflits : 24,3% du nombre total d'interventions (10.3% en 2016-2017)
- Diminution du nombre d'interventions en sensibilisation/information : 3% du nombre total d'interventions (11.8% en 2016-2017)
- Augmentation du nombre d'interventions en mise en relation : 17,4% du nombre total d'interventions (3.3% en 2016-2017)
- Augmentation des saisines par les élèves : 10,9% (7.6% en 2016-2017)
- Augmentation des saisines par les professionnels d'établissements et des familles
- Parmi les 362 interventions en communication/information, 106 interventions ont permis une prévention ou une gestion de situations conflictuelles, 22 ont été suivies d'une mise en relation
- 23 interventions en rappel à la règle ont permis une prévention ou gestion de situations conflictuelles

Un bel aboutissement... Cérémonie de remise des diplômes des élèves médiateurs de l'école Pergaud en Mairie du 8ème





Et aussi...

Le projet « Marches Exploratoires de Femmes » (MEX) :

- Formation de la médiatrice sociale sur la méthodologie du projet national à France Médiation
- 3 marches et deux ateliers de cartographie sociale par quartier
- 3 marches de restitution en présence des autorités publiques de la Ville et de l'Etat
- Montreynaud: 8 participantes - Cotonne-M: 3 participantes - Tarentaize: 11 participantes

49 % des personnes interrogées ont dit « connaître les médiateurs sociaux »

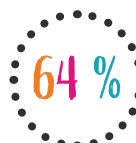
Les trois missions citées comme importantes par les habitants de Saint-Etienne :



ont cité la mission « prévenir et gérer les conflits »



ont cité la mission « remonter les dysfonctionnements »



ont cité la mission « écouter et aider les habitants »

Les trois missions clés vues par les partenaires de Saint-Etienne :



ont cité la mission « remonter les dysfonctionnements »



ont cité la mission « écouter, aider et mettre en relation »



ont cité la mission « mise en relation »

- 32 % des habitants, commerçants ont dit avoir sollicité les médiateurs sociaux
- 59 % des habitants, commerçants souhaiteraient voir davantage de médiateurs sociaux de l'ALTM dans les espaces publics
- 50 % des personnes rencontrées ont dit que l'intervention des médiateurs sociaux permet d'améliorer la tranquillité du quartier tout en apaisant les relations
- 54 % ont cité la médiation sociale comme utile dans leur quartier

- 62 % des partenaires considèrent que le partenariat est encore à développer
- 46 % des partenaires considèrent que l'intervention des médiateurs sociaux permet la satisfaction des usagers/habitants
- 46 % des partenaires ont accompagné ou sont en cours d'accompagnement des habitants orientés par les médiateurs sociaux

→ PROJET MEX

Volonté de la Ville de Saint-Etienne en partenariat avec l'État de poursuivre le projet
Mise en oeuvre de projets/actions issus des préconisations faites par les femmes (Tarentaize : création d'un groupe de femmes "aux petites femmes du monde" propice aux échanges, travail sur la thématique "tri des déchets" en lien avec les partenaires locaux et établissements scolaires/Montreynaud : création d'un collectif féminin)
Démarche d'accompagnement pérennisée en 2018 par la Médiation Sociale

Développer les échanges de pratiques autour de thématiques communes

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Développer les axes d'échanges de pratiques auprès des structures accueillants du public	• Avenir Santé : 1 séance de deux heures auprès de 6 bénéficiaires • Agents des écoles logés sur site – Duchère : 3 séances de 2 heures auprès de 5 bénéficiaires • Festival d'Art et d'Air : 1 séance de 2h30 auprès de 5 bénévoles
Valoriser la médiation sociale auprès d'établissements scolaires	3 conventions avec des Lycées professionnels (Jacquard, Don Bosco et Jean Lurçat) : • Formation : 14h • Participation à 3 jurys : 10 heures • Immersions dans les équipes de médiation sociale : 204 heures • Participation au forum Métier du lycée Don Bosco : 2 heures

Les échanges de pratiques vus par les stagiaires d'Avenir Santé

Ce qui a été apprécié...	Ce qui est à améliorer..
Les petits ateliers	Plus de notions sur la gestion des conflits en temps réel
Le partage de connaissance	Organiser la séance plus tôt dans la prise de poste du service civique
Les apports sur la communication (écoute active...)	Axer davantage sur la posture en festival (trop sur le Gon'ambule)

Les immersions à l'ALTM et les interventions dans les lycées vues par les Lycéens

Ce qui a été apprécié...	Ce qui est à améliorer..
Participation de tous	Trop de théorie
Les mises en situation	Mises en situation trop courtes
Interaction avec les intervenants	
Découverte du métier	
Accompagner les médiateurs sociaux sur le terrain	
Aller à la rencontre des habitants	

L'utilité dans leur parcours : Éclairage sur l'orientation professionnelle, aide à l'obtention du CAP Agent de Prévention et de Médiation



« L'ALTM est devenue
indispensable dans
l'accueil et la gestion de
nos clients »

Partenaire La Poste

52

« La médiation s'est bien passée, je suis très
contente, c'est une médiation réussie. J'avais
perdu le contact avec ma voisine et grâce à la
médiation, le dialogue a repris. J'ai retrouvé
la sérénité dans mon immeuble »

Habitante

« Magnifiques,
agréables,
serviables, rien à
dire c'est le top »

Usager, La Poste
Vénissieux



« Les médiateurs sont très
utiles car ils nous aident
beaucoup au niveau des
clients, comme gérer les
tensions »

Partenaire La Poste

« On sensibilise et
on anticipe pour
que le chantier se
passe bien »

Médiateur social



53

ALTM - AU COEUR DES RELATIONS SOCIALES !

ALTM - AU COEUR DES RELATIONS SOCIALES !



PARTIE 3

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

54

Les équipes de
médiation sociale →



← L'équipe du siège

55

ENJEU 1 : UNE ORGANISATION

AXE 1

Confirmer et accompagner la nouvelle stratégie managériale

OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
S'appuyer sur le projet de service comme support à l'action de médiation sociale	• 4 groupes de travail sur le Projet de Service pour une durée totale de 9h • Redéfinition feuilles de route/plans d'actions : 5 temps de travail – Responsable de service et managers d'équipe
Développer les pratiques managériales communes et les mettre en oeuvre	• 33 réunions de service (pour une durée totale de 70h) • 5 groupes managers (pour une durée totale de 11h) • 1 séminaire de direction (2 jours)
Assurer l'adaptation de la formation professionnelle	• 2 813 heures de formation (dont 1288 en interne) • 43 entretiens professionnels réalisés (43h)
Animer des temps de travail inter-équipes	• Organisation d'une journée inter équipe : 37 participants • Thématiques : Échanges de pratiques sur les conclusions des modules de formations internes (développement du partenariat et management d'équipe de médiation sociale) / discours commun autour de la base de données interne / échanges sur les actions et projet d'équipes mis en œuvre

EN MOUVEMENT...

→ Points positifs

- Développement de la dynamique de groupe et renforcement de la cohésion
- Homogénéisation/partage des pratiques
- Concertation direction

→ Axes d'amélioration

- Dégager plus de temps de préparation avant ces rencontres
- Dynamiser les méthodes de travail
- Concerter davantage les managers sur les thématiques de travail choisies

→ Perspectives 2019

- GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)
- Tutorat
- Place du manager dans les procédures disciplinaires
- Écriture du projet de service 2020/2022
- Suivi de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale
- Suivi de la démarche qualité

Homogénéiser les pratiques et outils

OBJECTIFS

MISE EN ŒUVRE

Répertorier les outils existants et les adapter

- **Élaboration d'un manuel qualité** avec des processus, procédures dans les domaines Management/Ressources Humaines/Activités et modes opératoires communs / Homogénéisation d'outils communs d'exercice de l'activité de la structure compilés et codifiés en annexe du manuel qualité



Une évaluation de l'Audit sera réalisée en 2019

« L'audit a été une étape forte en préparation et en émotion mais a porté ses fruits ! je suis prête pour un prochain audit haut en couleurs. »

Manager



ENJEU 2 : ...PROMOUVANT LA PROFESSIONNALISATION DE

AXE 1

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

OBJECTIFS Vérifier l'adéquation du référentiel de l'ALTM au référentiel de certification

Lancement de la démarche qualité le 1er janvier 2018

UNE DÉMARCHE

- 1 La nomination d'une responsable qualité
- 2 La signature d'un engagement de l'ensemble des membres de l'association à s'investir dans la mise en œuvre d'une démarche qualité
- 3 La construction d'un état des lieux de son activité, des outils de mise en œuvre, des modalités d'organisation, de management et de suivi
- 4 La vérification et mise en conformité avec la norme XP X 60-600
- 5 La définition d'une politique qualité interne
- 6 L'élaboration d'outils nécessaires à la mise en œuvre de la politique qualité
- 7 La mise en œuvre de la politique qualité
- 8 L'étude de conformité par l'AFNOR les 25 et 26 février 2019

SES SALARIÉS ET L'UTILITÉ SOCIALE DE SES ACTIONS

QUELQUES CHIFFRES

1^{er}

1,75
Jour de
Premier
Audit



8
Groupes
de travail
certification



11
Personnes
auditées



50
Indicateurs
d'évaluation



42
Indicateurs
évalués
conformes



8
Indicateurs
évalués
performants

OBJECTIFS	MISE EN ŒUVRE
Perfectionner l'évaluation continue des médiateurs sociaux et managers	Par la Responsable de Service : • 50 entretiens de supervision manager (80h) • 5 jours d'accompagnement (1 jour/manager soit 35h) • 6 entretiens d'évaluation (16h) Par les managers d'équipes : • Entretiens mi-année des médiateurs sociaux/entretien d'évaluation/supervision terrain
Assurer la mobilité des médiateurs dans tous les champs de la médiation sociale	• 24 immersions de médiateurs sociaux dans d'autres équipes de médiation sociale pour faciliter l'échange de pratiques et la cohésion
Qualifier les médiateurs sociaux	• 7 médiateurs sociaux inscrits au titre MSADS en 2018 • Suivi terrain des médiateurs sociaux par le référent Accompagnateur Métier

L'ALTM en mouvement...

1

évolution de manager d'équipe de médiation sociale dans la grille salariale

13

évolutions de médiateurs sociaux dans la grille salariale

2

postes de manager d'équipe obtenus par des médiateurs sociaux

4

postes de référents créés (communication, qualité, accompagnateur métier, utilité sociale)

7 obtentions du titre MSADS pour la session 2018

55% des médiateurs sociaux estiment que l'ALTM d'aujourd'hui leur procure de la motivation

59% des habitants/usagers ont répondu que la qualité la plus importante pour exercer le métier de médiateur social est «l'écoute»

88% des médiateurs sociaux considèrent avoir un emploi stable à l'ALTM



OBJECTIFS	MISE EN OEUVRE
Engager une démarche d'évaluation sur la base des enjeux du projet de service	• 3 groupes de travail évaluation • Réalisation d'un questionnaire à destination des habitants/usagers • Élaboration d'un sondage en ligne partenaires et d'un sondage en ligne salariés • 280 heures de passation de questionnaires habitants • Traitement et analyse des données habitants/usagers à l'aide du logiciel Statistica • Analyse des données des deux sondages partenaires et salariés réalisée avec Google Forms
Permettre un suivi de l'action en continu	• Création d'un poste de référente utilité sociale • Accueil d'une stagiaire en Master 2 Justice, Procès et Procédures de l'Université Lyon 2 durant 6 mois



Regards croisés sur la médiation sociale...

HABITANTS

- **87%** estiment que la médiation sociale est utile ou nécessaire
- **27%** des habitants, usagers considèrent que l'intervention des médiateurs sociaux contribue à l'amélioration de la tranquillité de leur quartier, résidence, établissement

PARTENAIRES

- **35%** estiment que la médiation sociale est nécessaire et **55%** qu'elle est utile
- **80%** des partenaires ont répondu que l'ALTM a un impact sur la satisfaction de leurs usagers, habitants, clients (lien de confiance, diminution des doléances, augmentation de la fréquentation des structures/événements...)

SALARIÉS

- **59%** des salariés considèrent que la médiation sociale est nécessaire
 - **38%** qu'elle est utile
- En quoi ?**
apaiser, rassurer les habitants, améliorer leur cadre de vie et les mettre en relation avec les structures du territoire
- **90%** pensent que l'utilité de la médiation sociale a évolué favorablement
Ils expliquent cela par l'augmentation des sollicitations habitants/partenaires et la reconnaissance métier

Les médiateurs sociaux ont permis...

HABITANTS

- La résolution des problèmes par l'apport et la remontée d'informations
- Apaisement des situations entre les personnes, la tranquillité d'un quartier
- Aide et résolution des conflits

PARTENAIRES

- Gestion de conflits/tensions
- Satisfaction des habitants, usagers, clients
- Meilleure connaissance de nos services auprès des habitants
- Relais d'information de la vie de quartier, résidence, établissement
- Mobilisation habitants
- Clarification de la demande des habitants

SALARIÉS

- Apaiser les relations entre les habitants
- Améliorer la tranquillité d'un territoire, d'une résidence
- Lutter contre les dysfonctionnements
- Présence rassurante auprès du public

Des axes de progression...

HABITANTS

- Plus de présence de médiateurs sociaux au sein des services publics, espaces publics, transports publics et résidences
- Mieux communiquer sur la visibilité des médiateurs sociaux
- Manque de retour sur les remontées d'informations

PARTENAIRES

- Plus de présence sur le terrain pour être plus près des habitants
- Développer le partenariat
- Mieux communiquer sur l'intérêt des missions de l'ALTM
- Plus de rencontres avec les équipes de médiation sociale pour favoriser l'inter-connaissance des actions de chacun

SALARIÉS

- Développer le partenariat
- Communiquer sur nos actions
- Formation et fidélisation des salariés
- Ancrer les valeurs communes de l'ALTM

L'ÉQUIPE ALTM

En 2018 c'est **48** salariés...

34 médiateurs sociaux, **4** managers d'équipe, **2** responsables de service, **1** responsable ressources humaines, **1** responsable développement qualité, **4** référents (qualité, communication, accompagnateur métier et utilité sociale), **1** assistante administrative, **1** directeur

Les équipes de médiation sociale

C'est **25** femmes et **23** hommes

8 entre 18 et 25 ans (17%)

23 entre 26 et 35 ans (48%)

17 entre 36 et 57 ou 60 ans (35%)

Présence à l'ALTM

38% moins de 6 mois

41% entre 1 et 3 ans

10% plus de 5 ans

10% entre 6 mois et 1 an

Leurs parcours

13 ont une expérience ou un parcours scolaire/universitaire dans le domaine de la médiation

9 ont étudié dans les domaines de l'animation/intervention sociale

3 ont étudié les sciences politiques

3 ont étudié dans le domaine des services à la personne

5 ont un parcours autre

1 embauche en CDI à la suite d'un service civique

ET DEMAIN...

Développer des outils innovants d'intervention des équipes de médiation sociale

- Développer la "Médiation-Truck" par la mise en place d'une permanence physique mobile
- Expérimenter de nouvelles modalités d'accueil et d'information des publics afin de les accompagner dans la gestion de leurs difficultés quotidiennes (permanences dans locaux ALTM/partenaires/téléphonique)
- Assurer une présence de médiation en lien avec l'équipe de direction lors d'événements sur des territoires non investis en partenariat avec les Villes/bailleurs volontaires pour informer et communiquer sur les métiers de la médiation sociale

Favoriser la prise en compte des besoins des plus jeunes

- Aller-vers les publics en mobilisant l'outil sport comme support à la médiation
- Développer les emplois de médiateurs à l'école dans le cadre des 4 Cités Éducatives de la Métropole de Lyon
- Repérer et mobiliser "les invisibles"

Diversifier la mission prévention et gestion des conflits

- Créer de nouvelles méthodes d'intervention au delà des tables rondes et des navettes
- Développer la gestion des troubles de voisinage par la médiation sociale dans de nouveaux territoires et auprès de nouveaux publics
- Uniformiser l'ensemble des outils techniques de mise en oeuvre de cette mission (courriers bailleurs/ALTM, attestations de médiation...)

Faire vivre la démarche qualité au sein de l'ALTM

- Mettre en oeuvre le plan d'amélioration continue
- Mettre en place la démarche qualité auprès de tous les services : déploiement de la démarche à Saint-Etienne

Définir un processus d'évaluation continue de la médiation sociale

- Création d'outils d'évaluation adaptés aux missions
- Mise en oeuvre d'indicateurs de performance

La lecture de ce rapport vous aura permis d'approcher concrètement la réalité d'un dispositif de médiation sociale et de vérifier la pertinence des choix stratégiques de l'ALTM. Guidés par l'intérêt général, ils sont le fruit d'une concertation globale entre toutes les composantes de l'Agence de médiation sociale. La veille sociale effectuée par les médiateurs sociaux toute l'année, y compris en période d'été, permet une adaptation des modes opératoires au contexte des territoires d'intervention. L'accompagnement des habitants dans la gestion de leurs problématiques quotidiennes vise à leur redonner leur pouvoir d'agir, préalable nécessaire à la mise en œuvre de projets collectifs et citoyens.

Volontaires, engagés, impliqués dans la vie de la cité, nous souhaitons en premier lieu remercier les médiatrices et médiateurs sociaux qui, inlassablement, vont au contact des habitants et exercent leur métier avec professionnalisme. A travers eux nous remercions leurs managers, les référents Utilité Sociale, Communication, Qualité et Accompagnateur Métier et notre Assistante Administrative qui contribuent à l'évolution et à la valorisation du métier, et enfin l'équipe de Direction qui oriente et propose les choix stratégiques.

Les administrateurs et financeurs de l'ALTM ont toute notre reconnaissance pour leur soutien important. Mais nul doute que ce soutien est avant tout motivé par la preuve de l'impact réel de la médiation sociale dans les politiques publiques et les politiques sociétales d'entreprises ce qui assure la pérennité du dispositif.

Enfin, une mention spéciale est à adresser aux habitants qui reçoivent les médiatrices et médiateurs sociaux et font souvent preuve d'une grande générosité à leur égard !

MERCI !

Annexes

Nombre global d'interventions Lyon & Saint-Etienne

L'ALTM c'est...

Équipe Saint-Etienne
.....

3 971

Équipe Espaces Publics
.....

6 586

Équipe Lyon 8e
.....

7 013

Équipe Etablissements
.....

4 772

Équipe Habitat
.....

4 660

Équipe Lyon 9e
.....

3 964



Définition de la médiation sociale

« La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose »

Référentiel d'activités

ASSURER UNE
PRÉSENCE
ACTIVE DE
PROXIMITÉ



Aller-vers
Public isolé ou
marginalisé
Création de lien
Assistance
Rappel à la règle

PRÉVENIR ET
GÉRER LES
SITUATIONS
CONFLICTUELLES



Gestion des conflits
en temps réel
Gestion des conflits
en temps différé :
Table ronde &
navette

PARTICIPER
À UNE VEILLE
SOCIALE ET
TECHNIQUE DU
TERRITOIRE



Points partenariaux
Relevé de
dysfonctionnements
technique
Observation et
analyse

METTRE EN
RELATION AVEC
UN PARTENAIRE



Connaissance de
son réseau
Détection du besoin
Acceptation du besoin
Mise en relation simple
ou physique

FACILITER LA
CONCERTATION
ENTRE LES
HABITANTS ET LES
INSTITUTIONS



Favoriser le
dialogue entre les
habitants et
institutions
Faire remonter ou
descendre les
informations

FAVORISER
LES PROJETS
COLLECTIFS



Implication dans les
projets de territoire
Accompagner,
encourager et
faciliter les actions
collectives
d'habitants

INFORMER,
SENSIBILISER
ET/OU FORMER



Sensibilisation
générale (tri,
hygiène...)
Mobilisation sur actions
de résidences et/ou
territoire
Information du
quotidien (horaires,
adresse...)

LEVER LES
INCOMPRÉHEN-
SIONS ENTRE
LES PERSONNES
ET LES
INSTITUTIONS



Aide à
l'appropriation de
l'environnement dans
lequel le public évolue
Apaiser les tensions
entre les habitants et
les structures



villeurbaine

ville de
Saint-Étienne
L'expérience design



GRANDLYON
la métropole



3F 
Groupe ActionLogement

hm | LYON
METROPOLE
HABITAT

Alliade Habitat 
Groupe ActionLogement



ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU



eQU
DU GRANDLYON



KEOLIS

