

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2 0 1 9



S O M M A I R E

INTRODUCTION	03
PARTIE 1 : La reconnaissance de la médiation sociale, corollaire de la mobilisation des habitants	10
Enjeu 1 : Faire davantage connaître et reconnaître la médiation sociale	12
Enjeu 2 : Mobiliser les habitants dans la construction de liens sociaux durables	18
PARTIE 2 : La médiation sociale, outil d'une politique territoriale et réponse à des besoins ponctuels	26
Enjeu 1 : Consolider et développer la médiation sociale comme outil d'une politique de gestion d'un territoire.....	28
Enjeu 2 : S'adapter aux besoins des partenaires et des territoires	35
PARTIE 3 : La structuration d'un dispositif dans une finalité commune d'utilité sociale	48
Enjeu 1 : Une organisation en mouvement	50
Enjeu 2 : ...promouvant la professionnalisation de ses salariés et l'utilité sociale de ses actions	52
ET DEMAIN	55

INTRODUCTION

En 2019, pour sa 16^{ème} année de fonctionnement, l'ALTM s'est vue devenir le premier organisme de médiation sociale certifié AFAQ Médiation Sociale en France !

La performance de l'ALTM s'exprime à travers son professionnalisme, son organisation et sa capacité à s'adapter à l'évolution des besoins des habitants et des partenaires. L'obtention de cette certification marque une nouvelle reconnaissance du travail quotidien accompli par l'ensemble des salariés de l'agence. Elle garantira dans la durée la satisfaction des bénéficiaires des actions et des partenaires associés.

Le développement de l'ALTM n'a pas faibli au cours de cette année comme le démontre la confiance sans cesse renouvelée des opérateurs publics et privés dans un dispositif démontrant utilité sociale et valeur ajoutée !

À la lecture de ce document, vous constaterez la diversité des domaines d'intervention de l'ALTM et la capacité de ses professionnels à promouvoir des actions prônant le dialogue, le respect mutuel et favorisant le vivre ensemble.

Ces quelques pages vous permettront de « toucher du doigt » la disponibilité et l'adaptabilité de l'équipe mobile « Espaces Publics », la technicité et l'engagement de l'équipe « Établissement », la rigueur et la persévérance de l'équipe mobile « Habitat », la bienveillance et la patience de l'équipe « Médiation à l'École » et enfin l'implication et le dynamisme de l'équipe « Territoires » auprès des habitants des territoires Lyonnais, de la Métropole de Lyon et Stéphanois.

Bonne lecture !

Xavier ROCHEFORT, Directeur de l'ALTM

Méthodologie

Le projet de service de l'ALTM 2017-2019 est un document de référence pour tous les salariés formalisant l'identité, l'organisation et les objectifs de médiation sociale sur les secteurs d'intervention de l'Association.

Ce rapport d'activité 2019 vous présente l'évaluation de ce dit projet, à travers la mesure des missions des médiateurs sociaux et la présentation des activités majeures des médiateurs sociaux. Les chiffres présentés sont issus de la base de données interne de l'ALTM.

2019 marque la dernière année de suivi de ce projet de service. Pour autant, la médiation sociale continue de vivre à travers les activités menées quotidiennement.

Bientôt, de nouvelles orientations stratégiques guideront la médiation sociale à l'ALTM !

Définition de la médiation sociale :

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

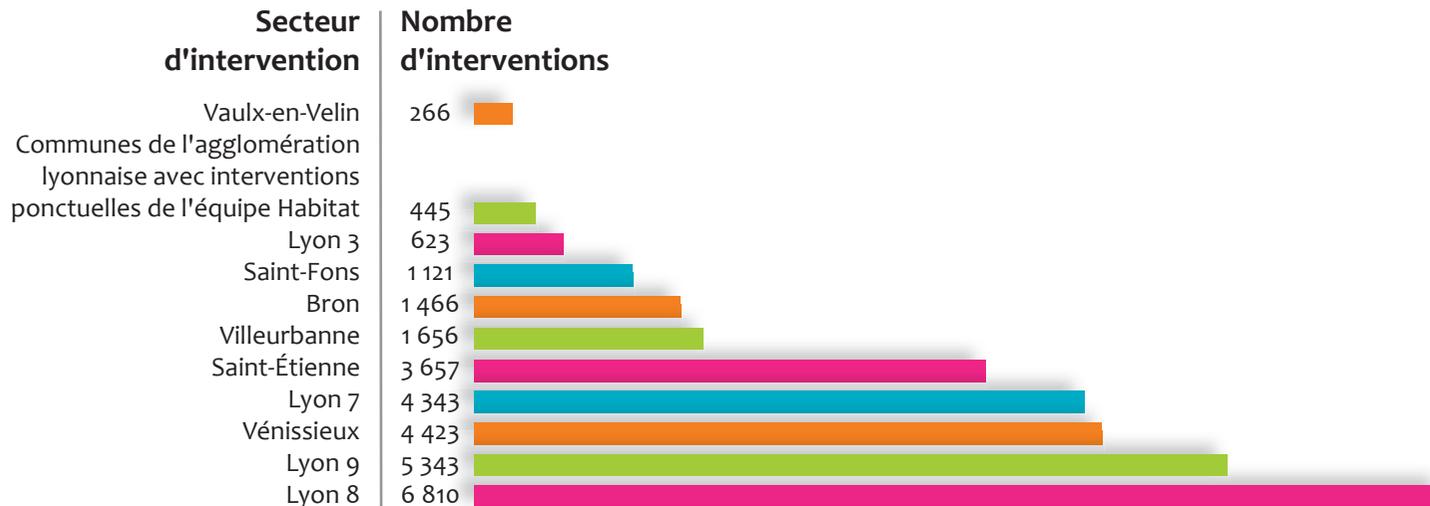
Séminaire européen de Créteil, 2000

Légende

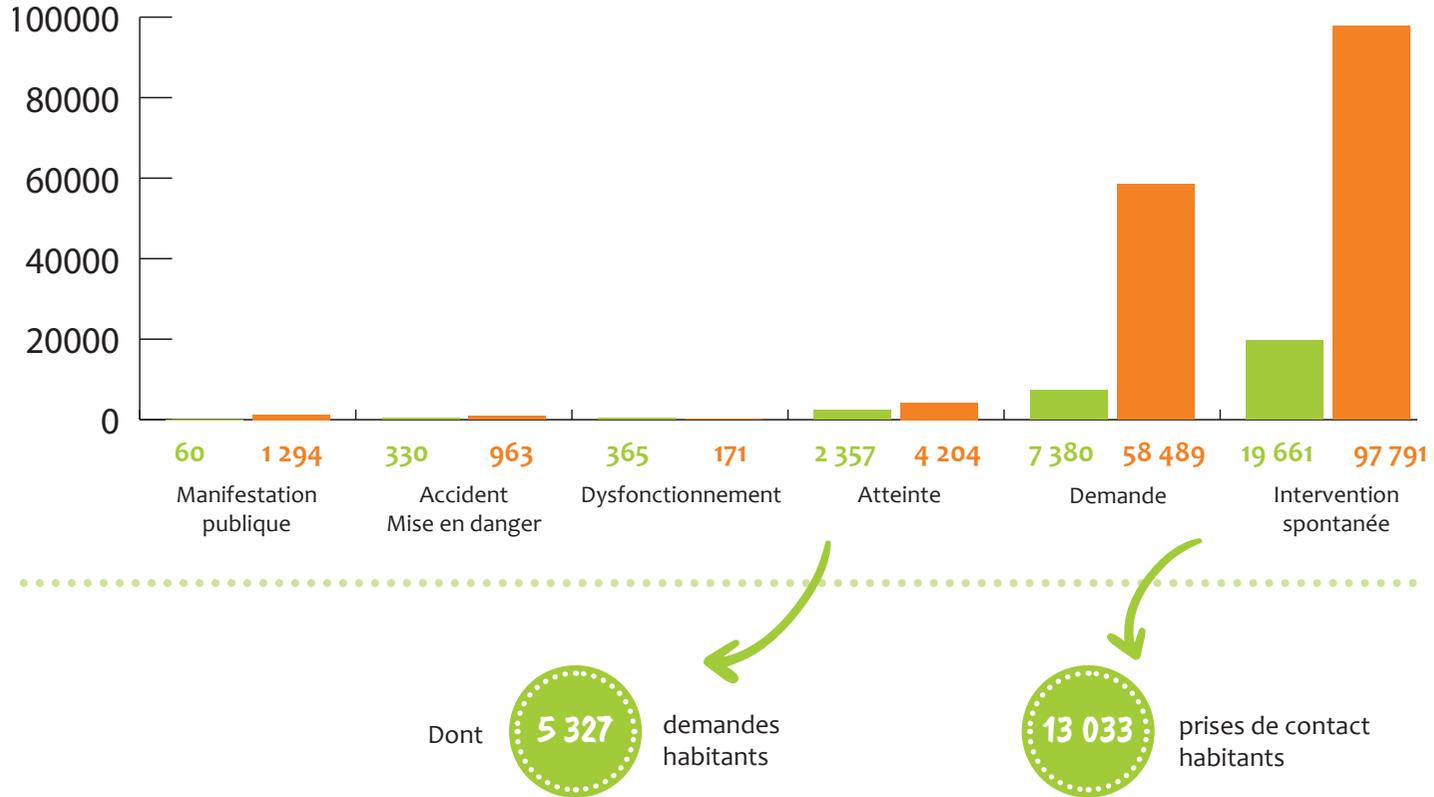
Toutes les actions dont nous faisons le compte-rendu dans ce rapport sont attribuables à l'une de nos équipes. Ci-dessous, vous trouverez un récapitulatif des vignettes correspondant à chacune d'elles. Elles nous permettent d'indiquer tout au long du rapport l'équipe ayant réalisé l'action mentionnée.

-  Équipe mobile Espaces Publics
-  Équipe mobile Habitat
-  Équipe Médiation à l'école
-  Équipe Établissements
-  Équipe Territoires (Lyon 8 et Lyon 9)
-  Équipe Saint-Étienne
-  Équipe Siège

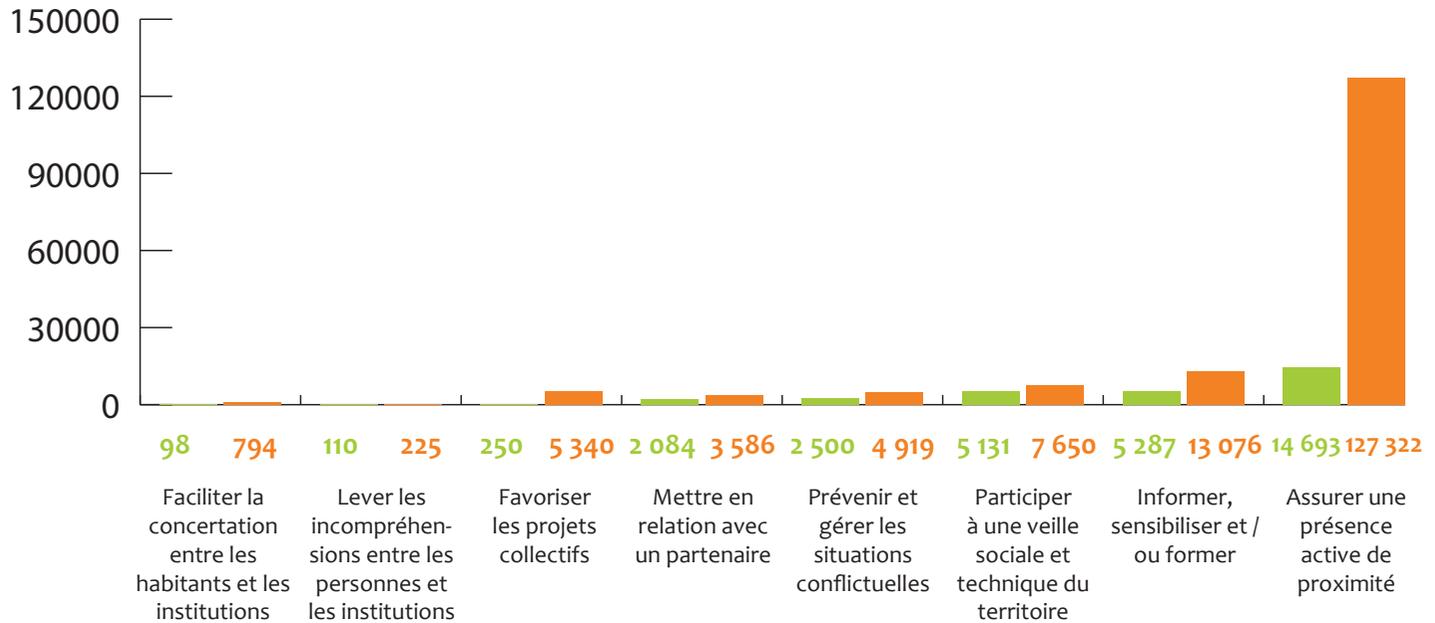
Interventions par secteur pour l'année 2019



Origine des interventions en 2019



Activités en 2019



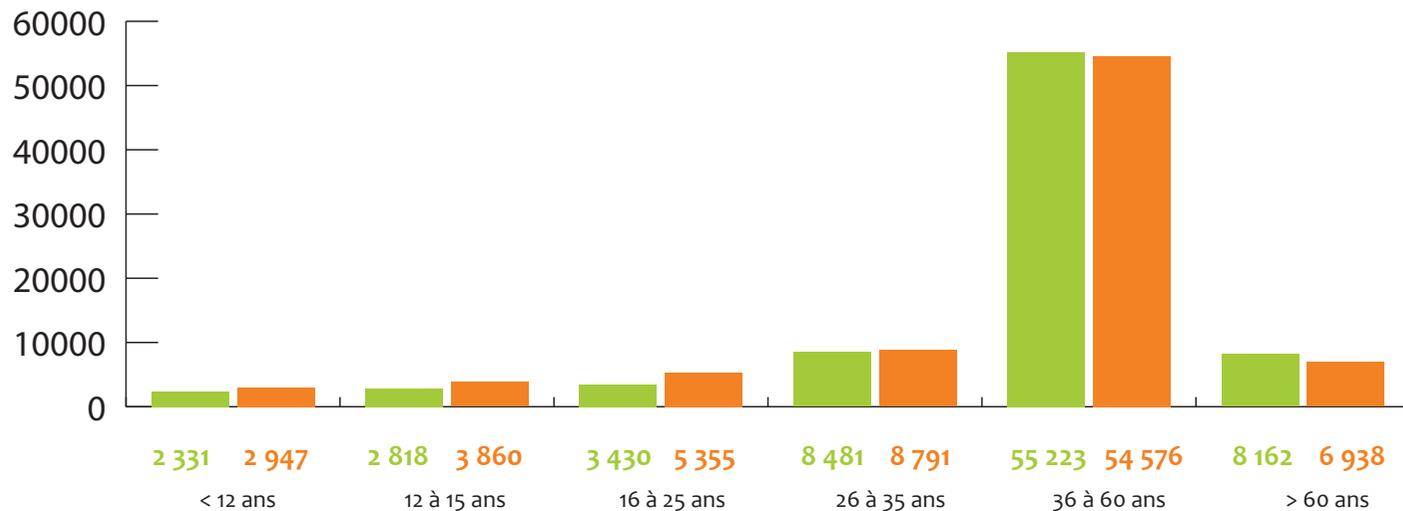
Légende graphiques Po6 et 07

- Nombre d'interventions
- Nombre de bénéficiaires

30 153

interventions au total

Répartition des bénéficiaires par âge en 2019



■ Nombre de bénéficiaires femmes
■ Nombre de bénéficiaires hommes

Les projets phares en 2019

Équipe mobile Habitat

L'équipe mobile Habitat est intervenue pour réaliser un diagnostic de tranquillité et d'usage des espaces communs sur la Résidence Lacassagne (Lyon Métropole Habitat - LMH). Après une phase d'entretiens en porte-à-porte en 2018 / 2019, les habitants ont été réunis pour un atelier de cartographie de la cour - destiné à faire émerger leurs propositions d'aménagement - ainsi qu'un atelier charte du voisinage. Ces moments ont permis d'identifier des solutions relatives aux problématiques repérées (hygiène, insécurité...).

Équipe mobile Espaces Publics

Fin 2019 a été initiée une action « Cafés mobiles » en partenariat avec le Centre Social de Gerland. Le concept ? Proposer aux habitants du secteur Gerland un temps convivial autour d'un café offert, afin de faire la promotion des activités du Centre Social et de l'ALTM. Pour réaliser ce projet, une équipe mobile composée d'un binôme de médiateurs sociaux et de la responsable du Pôle Familles du Centre circulait sur le secteur. 29 familles ont ainsi été mobilisées pour s'inscrire au Centre Social. Nous espérons poursuivre cette initiative dans la durée.

Équipe Médiation à l'école

L'équipe Médiation à l'école a eu le plaisir de former 62 élèves de collèges et écoles primaires à la *médiation par les pairs* entre 2017 et 2019. Ce dispositif, piloté par le réseau France Médiation, consiste à former des élèves volontaires à la communication non-violente et à la gestion de conflits durant 10 heures. Les élèves pratiquent ensuite la médiation en aidant leurs camarades à réguler leurs conflits, accompagnés par le médiateur. Une activité qui les aide à développer leurs compétences psychosociales et leur intelligence émotionnelle.

Équipe Établissements

Forts de leur reconnaissance, les médiateurs sociaux ont rapidement vu leurs missions évoluer à la Poste. Sollicités pour des besoins très divers, ils ont pu orienter les clients non seulement au sein des services de la Poste, mais aussi vers des structures extérieures en fonction des demandes exprimées (emploi, jeunesse, social...). Ce travail a porté ses fruits car en 2019, pas moins de 232 mises en relation ont pu être faites.

Équipe Saint-Étienne

Suite à une problématique de stationnement sur le quartier Cotonne-Montferré, les tensions et incivilités étaient récurrentes entre les habitants du quartier, le syndic Jean Giono et les étudiants de l'école Croix-Rouge depuis plusieurs années. En 2019, l'ALTM et la Maison des projets du quartier ont donc mobilisé toutes les parties prenantes pour une table ronde qui a permis l'expression de tous et in fine, de trouver un terrain d'entente.

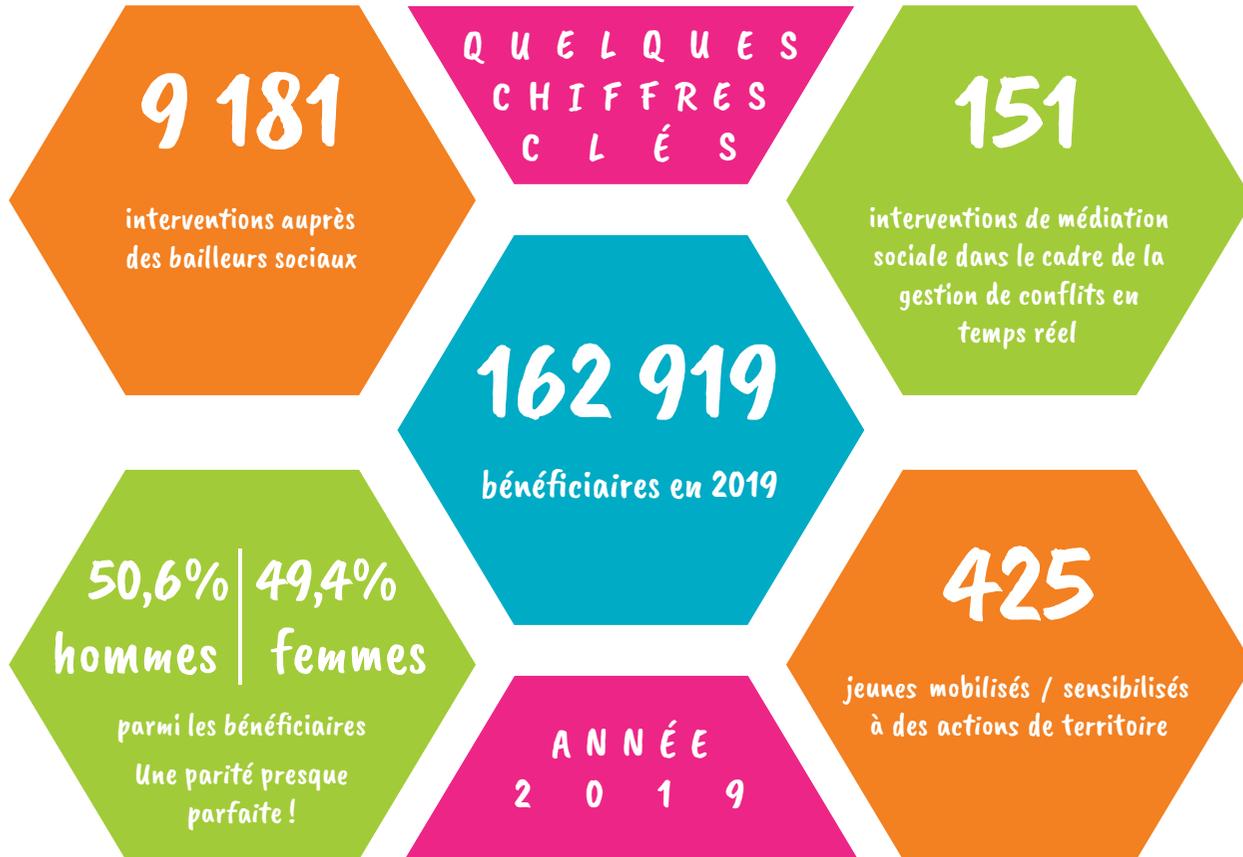
Équipe Territoires

Les médiateurs sociaux et les éducateurs de la Prévention Spécialisée sont intervenus conjointement sur le secteur Lyon 9. L'ALTM a ainsi pu partager son expertise de terrain et sa connaissance des difficultés des jeunes et de leurs familles. Ce partenariat entre ces deux structures complémentaires a permis de renouer des liens familiaux et de réinsérer certains jeunes.

PARTIE 1



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



ENJEU 1 : FAIRE D'AVANTAGE CONNAÎTRE

AXE 1 : Auprès des habitants

Objectifs et mise en œuvre

EP 1 rencontre à domicile à la demande du chargé de secteur de Grand Lyon Habitat (GLH) pour l'accueil d'une nouvelle habitante sur le secteur de Cité Jardin - 60, rue Georges Gouy, Lyon 7

H 1 mission de diagnostic de tranquillité dans un résidentiel livré depuis 1 an, pour s'assurer du bien vivre ensemble auprès des locataires nouvellement arrivés - LMH - Saint-Cyr-au-Mont-d'Or

T 215 présentations de missions en porte à porte sur la résidence André Cazeneuve pour l'implantation de l'équipe - GLH - Lyon 8

T Participation à l'accueil des nouveaux arrivants sur la thématique « gestion des conflits en temps différé » en Mairie de Lyon 8 - 20 habitants se sont présentés au stand tenu par les médiateurs sociaux

DIVERSIFIER

les modalités d'accueil des publics et des nouveaux arrivants

PARTICIPER

aux forums des associations et événements dans les établissements

EP H T E FORUMS

Forums des associations de Saint Fons, Lyon 9 (Valmy), Bron, Lyon 7 (Jean Macé), Vaulx-en-Velin, « Ton métier c'est ton but » (Lyon 9)

Forum Avenir Jeune (insertion professionnelle) - 50 jeunes mobilisés et 60 jeunes présents

ATELIER SENSIBILISATION

T Atelier SAJ - Santé Addictions Jeunes - auprès des parents d'élèves des collèges Jean Mermoz et Alice Guy (respectivement 20 et 40 parents d'élèves rencontrés) et lors de l'événement « États en fête » (40 bénéficiaires) - Lyon 8

ÉVÉNEMENTS DE QUARTIER

MAE Marchés de Noël des écoles Wallon (Vaulx-en-Velin) et René Cassin (Meysieu)

SE Kermesse d'école suivie d'une fête de quartier (Cotonne-Montferré) : gestion de situations conflictuelles, orientation et information

SE Café des parents à l'école Saint-Saëns de Montreynaud : présentation de l'ALTM et création de liens

ET RECONNAÎTRE LA MÉDIATION SOCIALE

H **Création d'un atelier de gestion de conflits** pour sensibiliser les locataires de la résidence les Embelles à Meyzieu - 4 participants - GLH

T **Animation d'un stand de présentation de la médiation sociale** (utilisation du jeu de la médiation) dans le cadre de l'inauguration de la requalification des espaces extérieurs sur la résidence Eugène André Cazeneuve - Lyon 8

T **Participation à l'inauguration du local de l'Amicale de Francis de Pressensé** avec présentation de missions auprès des 20 locataires présents - Lyon 8

T **Présence active de proximité aux abords de l'école Marie Bordas** afin de présenter les missions de l'ALTM auprès des parents et du personnel de l'établissement et communiquer sur la mise en place d'ateliers de médiation par les pairs (fin année 2019 et début 2020) - Lyon 8

EP **Organisation de 4 cafés mobiles avec le Centre Social de Gerland** pour promouvoir les actions de l'ALTM et celles du centre - 34 personnes rencontrées - Lyon 7



Interviews portant sur :

EP La place de la Biennale à Lyon et à Gerland - Chaîne tv régionale

T L'intérêt de la médiation sociale aux abords de la piscine de Lyon 8 - Le Progrès

SE Les missions de l'ALTM et le partenariat avec le centre social Arlequin - Journal de Terrenoire

Création de supports de communication :

Sge Interview filmée d'un médiateur social de l'équipe mobile Espaces Publics dans le cadre de la réalisation d'une vidéo portant sur ce métier - Diffusion sur LinkedIn

Sge Création de supports visuels destinés à promouvoir la médiation sociale et l'ALTM (recrutement, interventions élèves et réunions diverses)

H Création d'un « mémo chantier jeunes » pour sensibiliser les jeunes aux techniques de médiation sociale

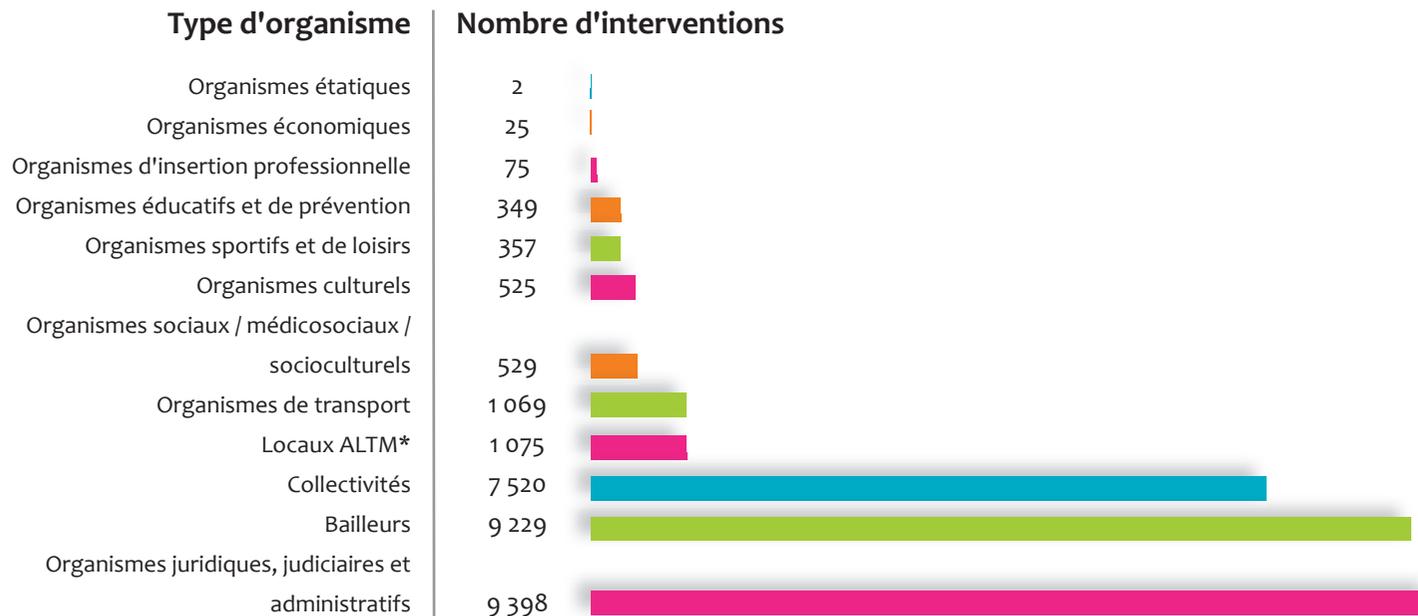
Sge Élaboration de nouvelles plaquettes (gestion de conflits, chantiers, bureaux de poste, Saint-Étienne)

MAE Rédaction de fiches séances pour le projet Médiation par les pairs

T Participation à l'actualisation de la rubrique Médiation sociale du Guide ONISEP

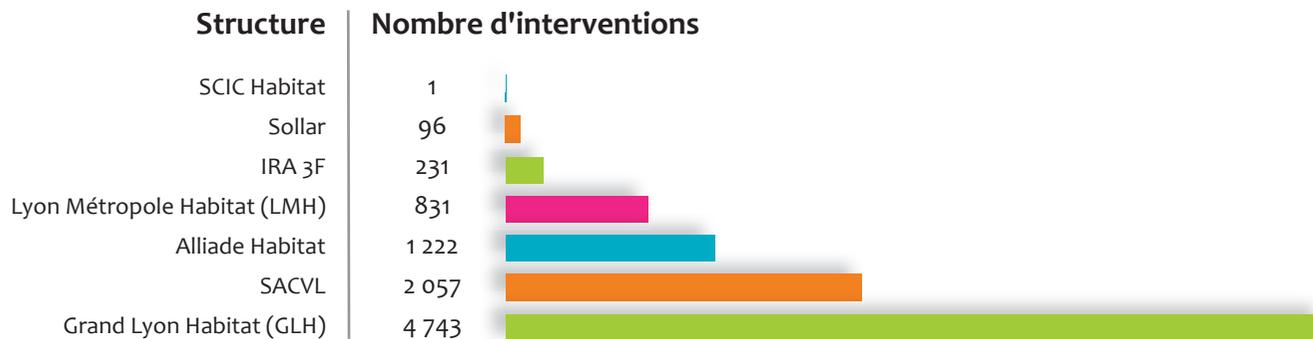
AXE 2 : Auprès des partenaires publics et privés

Interventions auprès des partenaires



*Locaux ALTM : interventions dans le cadre des rencontres habitants notamment pour la gestion de conflits en temps différé (entretiens et tables rondes)

Interventions auprès des bailleurs sociaux



Objectifs et mise en œuvre

PERMETTRE

la découverte de métiers lors d'immersions de terrain

Professionnels accueillis dans le cadre d'immersions avec les médiateurs sociaux :

EP une médiatrice culturelle, une artiste, une chargée des relations publiques de la **Biennale de Lyon**

EP 1 responsable de l'antenne **Entourage Lyon** (réseau solidaire pour les personnes SDF) et deux stagiaires

EP plusieurs comédiens de la **Compagnie La Grenade**

SE 2 professionnelles de l'**Amicale Laïque de Beaubrun**

T 12 accompagnements terrains de la **Prévention Spécialisée** à Lyon 9 afin d'assurer une complémentarité partenariale auprès du public jeune rencontré

T 2 services civiques d'**Unis Cité - Les Connectés**

T 2 animateurs des **CJS** (Coopératives Jeunesses de Services)

ORGANISER

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



Les partenaires des réunions et rencontres

Nombre de réunions par équipe :

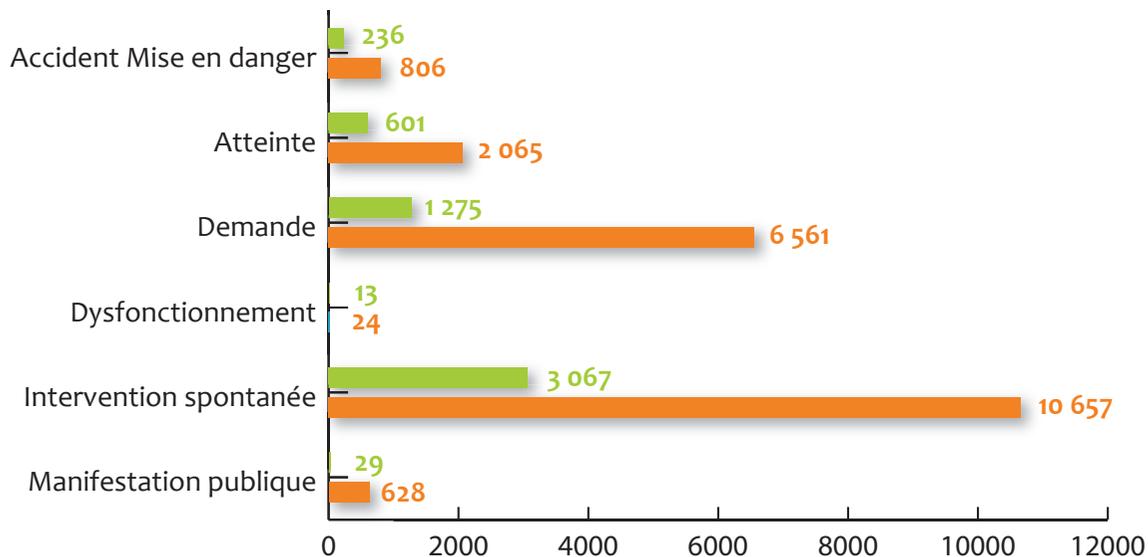
	Bailleurs sociaux	Organismes sociaux	Organismes culturels	Organismes socioculturels	Organismes de transport	Collectivités	Organismes de prévention	Organismes médico-sociaux	Organismes d'insertion professionnelle	Organismes éducatifs	Organismes socio-éducatifs	Organismes juridiques	Entreprises
• 24 rencontres équipe Saint-Étienne	X	X	X	X		X		X	X				X
• 11 rencontres équipe Établissements		X	X	X		X		X	X			X	X
• 18 rencontres équipe Lyon 8 et 9	X	X	X				X		X	X			
• 41 rencontres équipe mobile Espaces publics		X	X		X		X	X	X	X			X
• 91 rencontres équipe mobile Habitat	X	X	X			X	X	X		X	X	X	X

• 4 rencontres de l'équipe Médiation à l'école auprès des partenaires de la ville de Meyzieu : centre social, Programme de Réussite Éducative (PRE), Direction de l'éducation et Sauvegarde 69

ENJEU 2 : MOBILISER LES HABITANTS DANS

AXE 1 : L'implication des plus jeunes

Origine des interventions auprès des moins de 25 ans

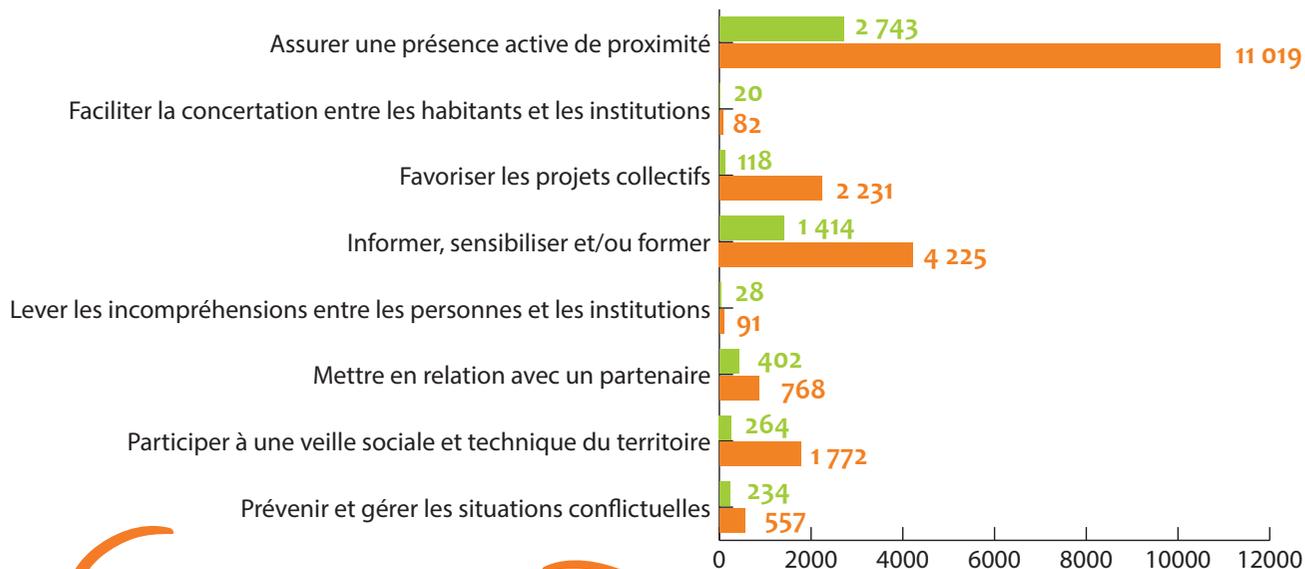


Légende graphiques P18 et 19

- Nombre d'interventions - 25 ans
- Nombre de bénéficiaires - 25 ans

LA CONSTRUCTION DE LIENS SOCIAUX DURABLES

Répartition des activités auprès des moins de 25 ans



1 566

jeunes entre 12 et 25 ans rappelés à la règle dont :

- 1 063 âgés de 12/15 ans
- 503 âgés de 16/25 ans

476

jeunes entre 12 et 25 ans mis en relation dont :

- 186 âgés de 12/15 ans
- 290 âgés de 16/25 ans

Objectifs et mise en œuvre



Participation :

T au **T'change** pour promouvoir les dispositifs d'insertion professionnelle auprès de jeunes dits « invisibles » - 25 jeunes rencontrés lors de ces actions d'aller-vers

T au **Forum Avenir Jeunes** pour promouvoir des dispositifs d'insertion professionnelle, notamment la Mission locale (ML), la Coopérative Jeunesse de Services (CJS), les jobs d'été de la Ville de Lyon pour présenter le dispositif ALTM - 20 jeunes présents

SÉ 1 rencontre au centre social de Terrenoire auprès de 20 jeunes pour présentation du dispositif ALTM



EP Intervention d'un médiateur social pour présenter les missions

de l'ALTM auprès de 12 élèves et d'une enseignante de l'EDEIP (École Des Enfants Intellectuellement Précoces) - Lyon 7

T MAE Animation d'un atelier portant sur la communication, la cohésion de groupe et la présentation des missions de l'ALTM au Collège Longchambon

T **Présentation du projet médiation par les pairs** auprès de 6 classes afin d'inciter les élèves à candidater pour bénéficier d'une formation d'élèves médiateurs (séances réalisées en 2020) - École Marie Bordas, Lyon 8

Mobilisation des jeunes de la Métropole de Lyon sur différentes actions :

EP Inscription aux activités sportives et vacancières proposées au Centre Social de Gerland pour l'année 2019/2020 - 20 collégiens - Lyon 7

EP Inscription aux activités culturelles et sportives du territoire de Gerland - une dizaine d'adolescent-e-s - Lyon 7

T Bénévolat lors du Carnaval - 5 jeunes (entre 15 et 18 ans) . Le jour J, les médiateurs sociaux ont assuré des missions de médiation sociale telles que la prévention et la gestion de conflits en temps réel et la gestion de flux - Lyon 9

T Présence et animation des stands lors de la fête proposée par l'Association des locataires Albert Laurent (AAL) sur la résidence - 10 jeunes entre 16 et 20 ans - Lyon 8

E Collaboration sur le projet de la CJS de Saint-Fons - 8 jeunes de 16-25 ans mobilisés dont 1 inscrit

H Accompagnement de 2 chantiers GLH à Vaulx-en-Velin. Action en partenariat avec le Centre Social Le Grand Vire, concernant au total 8 jeunes âgés de 15 à 19 ans :

- Temps d'échange-formation, co-construction des questionnaires, sensibilisation aller-vers et posture professionnelle auprès des habitants
- Accompagnement terrain de 2 jeunes pendant 6 demi-journées

T Aide au développement d'un projet à l'initiative de jeunes concernant la démolition de la résidence du Château - 10 jeunes de 8 à 20 ans - Lyon 9

MOBILISER

les jeunes pour qu'ils s'investissent sur leur territoire

SE Mobilisations des jeunes de Saint-Étienne sur différentes actions :

• Job d'été tous quartiers - 30 jeunes

• Tournage du film à Montreynaud - 15 jeunes

• Inscription sur les activités des centres sociaux, événements des quartiers - 90 jeunes tous quartiers

• Veille au bon déroulement du Chantier Sombat (Sud-Est) - 30 jeunes

• Participation à des temps de concertation liés au projet socio-culturel du territoire (quartiers Sud-Est) - 30 jeunes

Actions de sensibilisation sur différents usages des espaces publics : occupations, nuisances, consommation de stupéfiants etc. - 100 jeunes concernés sur l'ensemble des quartiers

AXE 2 : Le développement d'actions intergénérationnelles

Objectif et mise en œuvre

INSTAURER

un dialogue avec et
entre les publics de
toutes les
générations

Participation :

MAE au **café-parents** organisé au collège Barbusse par les enseignants - 5 parents présents et 2 enseignants présents - Vaulx-en-Velin

SE à **5 cafés de la rencontre** organisés par la Sauvegarde 42 (Prévention Spécialisée) à Montreynaud - 40 personnes sensibilisées - Saint-Étienne

SE à **une action de tri des déchets avec les « marcheuses » de Tarentaise** à l'école Soleysel - environ 50 enfants sensibilisés par les « marcheuses » et les médiateurs sociaux - Saint-Étienne

T à **l'action vieillards-veillés** : déambulation sur la Duchère et présentation de la médiation sociale lors d'une action de l'espace Séniors - 30 personnes concernées - Centre Social Plateau, Lyon 9

AXE 3 : La co-construction d'actions de participation citoyenne

Objectifs et mise en œuvre

MOBILISER

les habitants afin qu'ils s'investissent au sein d'instances collectives / de quartier

- EP** Participation d'une médiatrice sociale et du manager d'équipe à un temps de rencontre **habitants-partenaires** sur le secteur place Mazagran. Une entreprise ayant été mandatée pour réaliser un diagnostic acoustique sur la place suite à des nuisances sonores, l'ALTM était mobilisée pour faire un retour aux habitants concernant cette étude - une vingtaine de personnes présentes - Lyon 7
- SE** **6 réunions de concertation sur les projets urbains et sociaux** des territoires Montreynaud / Tarentaize-Beaubrun / Sud-Est - Saint-Étienne
- T** 9 habitants mobilisés pour participer aux **Conseils Citoyens** - Lyon 8
- T** 30 personnes mobilisées pour participer aux **réunions publiques de Moulin à Vent** - Lyon 8
- T** Environ 150 habitants mobilisés pour les réunions suivantes : **Conseil Citoyen Mermoz, secteur Duchère, Langlet Santy et Moulin à Vent** - Lyon 8 et 9
- T** Invitation et information auprès des parents de l'École Marie Bordas dans le cadre de la **mobilisation pour la participation au Conseil Citoyen de Moulin à Vent**. Mission menée conjointement avec la MJC des 4 Vents et les membres du Conseil Citoyen - 15 parents sensibilisés dont 4 ayant participé au Conseil Citoyen par la suite - Lyon 8

H Mise en œuvre d'un atelier « cartographie » et d'un atelier « charte de vivre ensemble » lors d'une réunion collective suite à un diagnostic - Participation d'environ 20 locataires - LMH - Résidence Lacassagne, Lyon 3

H Animation d'un temps d'échange « charte de voisinage » lors d'une réunion collective - Participation d'environ 10 locataires - LMH - Résidence Berthelot, Lyon 7

H Passation de questionnaires sur la thématique « vivre ensemble » ayant abouti à la création d'une charte de vivre ensemble en format bande dessinée - GLH - Résidence les Embelles - Meyzieu

H Mobilisation des locataires pour participer à une réunion collective animée par l'ALTM le 03/12/19 autour de la thématique du vivre ensemble - 35 locataires mobilisés et 17 présents - IRA 3F - Villeurbanne

T Passation d'un questionnaire auprès de 30 locataires afin de les mobiliser à la mise en place d'une action collective permettant de lutter contre les occupations abusives de jeunes - Sollar - Résidence Les Dominos - Lyon 9



T 2 accompagnements sur le terrain avec Les Connectés - Services Civiques d'Unis-Cité afin de les former aux techniques d'aller-vers



« L'ALTM est un partenaire de terrain nécessaire et indispensable avec un regard différent mais complémentaire. »
Madame CREME, Maison de quartier du soleil



« Je remercie les médiateurs sociaux. Si je n'avais pas été un peu bousculé par eux et ma mère, je n'aurais rien changé à ma situation. Sous vos conseils, j'ai pris un rendez-vous avec ma référente mission locale pour faire une formation. »
Chaoukou, 21 ans, Lyon 7



« Les médiateurs sociaux c'est de la bombe ! Vous aidez les personnes en difficulté. Vous aidez à trouver des solutions pour les jeunes et vous faites un suivi, ce qui est très important. »
Ryan, 21 ans, Lyon 8



« Les médiateurs sociaux sont très bien. Leurs visites, mêmes courtes, me font du bien. Je les remercie de m'avoir mis en relation avec la médiatrice santé de l'ADES. »
Monsieur P, habitant Lyon 8

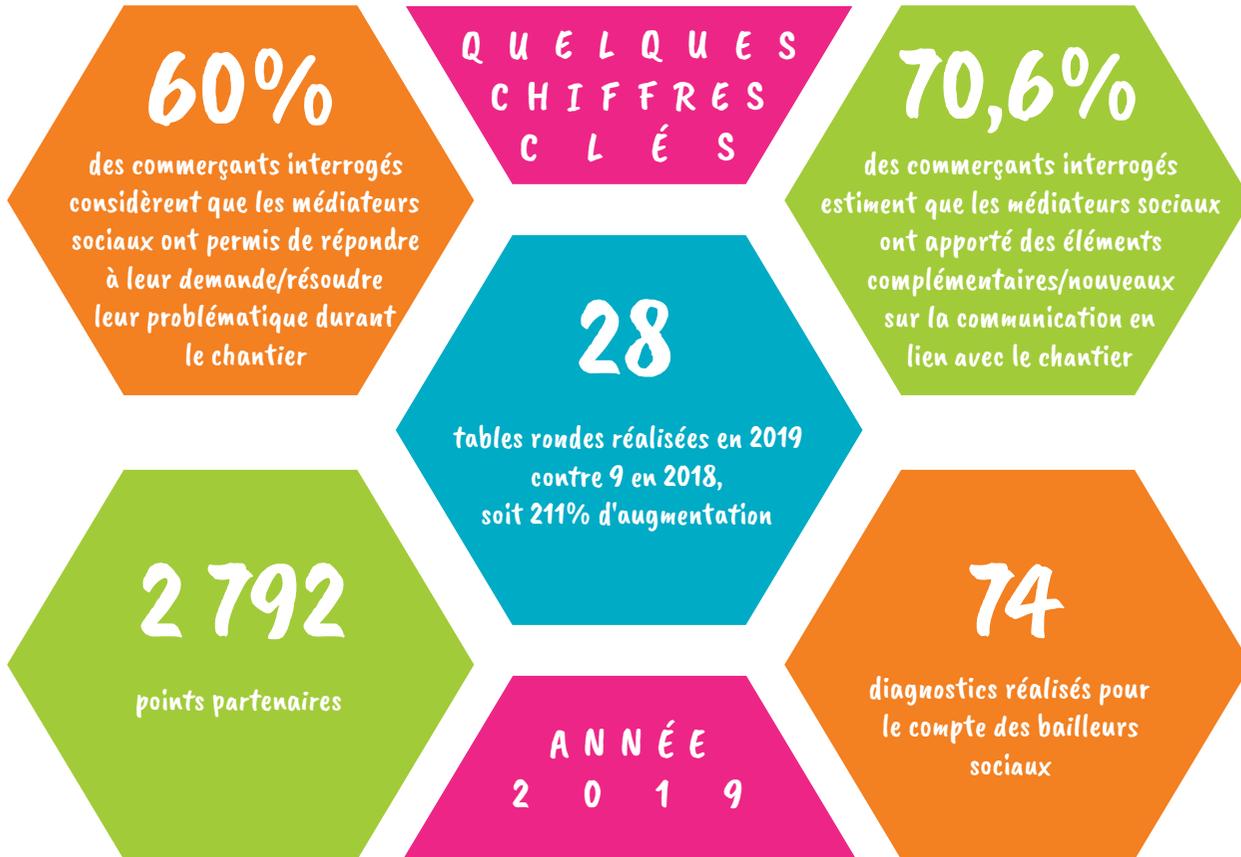
« Association très présente dans le quartier et accessible. Les médiateurs sociaux, nous ont beaucoup soutenues et aidées à porter le projet MEX et à créer notre nouvelle association sur le quartier. »
Jennifer, habitante de Saint-Étienne



PARTIE 2



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



Enjeu 1 : Consolider et développer la médiation sociale

AXE 1 : La complémentarité d'action par la formalisation des partenaires

Objectifs et mise en œuvre



Équipe	Nombre de jeunes suivis	Nombre de personnes isolées / âgées suivies
Espaces Publics	8	40
Saint-Étienne	55	14
Territoires Lyon 8	15	60
Territoires Lyon 9	20	50

Conventions pour l'année 2019 :

- État Rhône et Loire
- Collectivités (Ville de Villeurbanne, Ville de Lyon, Ville de Vaulx-en-Verin, Ville de Meyzieu et Métropole de Lyon)
- Bailleurs sociaux (GLH, LMH, SACVL, IRA 3 F)
- Établissements scolaires (Collège Henri Barbusse - Vaulx-en-Verin, Collège Longchambon - Lyon 8, Collège Les Servièzières - Meyzieu)
- France Médiation (Médiation à l'école)
- Transporteur (KEOLIS LYON)

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

Participations aux actions des territoires et des résidences :



LYON

EP **Projet « Les 80 ans de ma mère »** (projet culturel et artistique visant les seniors isolés) : mobilisation, transmission de la connaissance du territoire à la Compagnie la Grenade, en lien avec GLH Cité Jardin - Lyon 7

Participation :

EP **au festival des Arts et des Savoirs** avec GLH et ATD Quart-Monde (et mobilisation des habitants) - Lyon 7

T **au festival d'Art et D'air**, Carnaval et Fête de la Sauvegarde - Lyon 9

MAE à une **fête de quartier** sur le secteur de Langlet-Santy

SE SAINT-ÉTIENNE

• **Fête de quartier en lien avec le Centre Social Le Colibri** : réunions de préparations et participation

• **Fêtes de quartiers des différents territoires d'intervention** : mobilisation des habitants, mise en œuvre des missions de médiation sociale lors des événements, notamment la gestion des situations conflictuelles

• **Inauguration de l'espace Aretha Franklin à Montreynaud** : mobilisation des habitants en amont, participation et orientation des participants le jour de l'événement

• **Fête des 100 ans d'une habitante du collectif « Vivre ensemble à Montreynaud »** : présentation de l'ALTM et création de lien

• **Projet socio-culturel Sud-Est de la Ville de Saint-Étienne** : participation des médiateurs sociaux et mobilisation des publics pour participation à ces temps de travail

Participation aux instances en lien avec la stratégie territoriale et de la prévention de la délinquance

Instances

- Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD)
- Groupe Bailleurs**
- Groupe Information Communication**
- Groupe technique de la coordination 16/25 **
- Groupe de pairs de la coordination 12/25 ou 16/25**
- Commission conflits de voisinage
- Commission développement durable Duchère
- Conseil Local Santé Mentale (CLSM)
- Commission communication Mairie du 9^{ème}
- Groupe territorial Château et Sauvegarde
- Groupe relogement Sauvegarde

Secteurs concernés*

L3 L7 L8 L9 L4 SE

	L3	L7	L8	L9	L4	SE
• Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD)	Orange	X	X	X	Orange	Orange
• Groupe Bailleurs**	Vert	Vert	X	X	Vert	Vert
• Groupe Information Communication**	X	X	X	X	X	X
• Groupe technique de la coordination 16/25 **	X	X	X	X	Cyan	Cyan
• Groupe de pairs de la coordination 12/25 ou 16/25**	X	X	X	X	Orange	Orange
• Commission conflits de voisinage	Vert	Vert	X	X	Vert	Vert
• Commission développement durable Duchère	X	X	X	X	X	X
• Conseil Local Santé Mentale (CLSM)	X	X	Cyan	Cyan	Cyan	Cyan
• Commission communication Mairie du 9 ^{ème}	Orange	Orange	Orange	X	Orange	Orange
• Groupe territorial Château et Sauvegarde	Vert	Vert	Vert	X	Vert	Vert
• Groupe relogement Sauvegarde	X	X	X	X	X	X

Instances

- Groupe de travail Cadre de Vie, Médiation santé, Avis d'habitants et Mères isolées
- Réunions sur le projet relocalisation Centre Social de Langlet-Santy
- Réunion publique / déambulation réhabilitation Mermoz Sud
- Groupe de travail démarche numérique
- Coordination jobs d'été
- Groupe de travail santé
- Groupe de Traitement des Situations Individuelles (GTSI)
- Copil ALTM

Secteurs concernés*

L3 L7 L8 L9 L4 SE

	L3	L7	L8	L9	L4	SE
• Groupe de travail Cadre de Vie, Médiation santé, Avis d'habitants et Mères isolées	Orange	Orange	X	Orange	Orange	Orange
• Réunions sur le projet relocalisation Centre Social de Langlet-Santy	Vert	Vert	X	Vert	Vert	Vert
• Réunion publique / déambulation réhabilitation Mermoz Sud	X	X	X	X	X	X
• Groupe de travail démarche numérique	X	X	Cyan	Cyan	Cyan	Cyan
• Coordination jobs d'été	X	X	Orange	Orange	Orange	Orange
• Groupe de travail santé	X	X	Vert	Vert	Vert	Vert
• Groupe de Traitement des Situations Individuelles (GTSI)	X	X	X	X	X	X
• Copil ALTM	Cyan	X	X	X	Cyan	X

*Secteurs concernés : L3 / L7 / L8 / L9/ L4 : arrondissements de Lyon.
SE : Saint-Étienne.

**Instances prévues dans le cadre des Zones de Sécurité Prioritaires

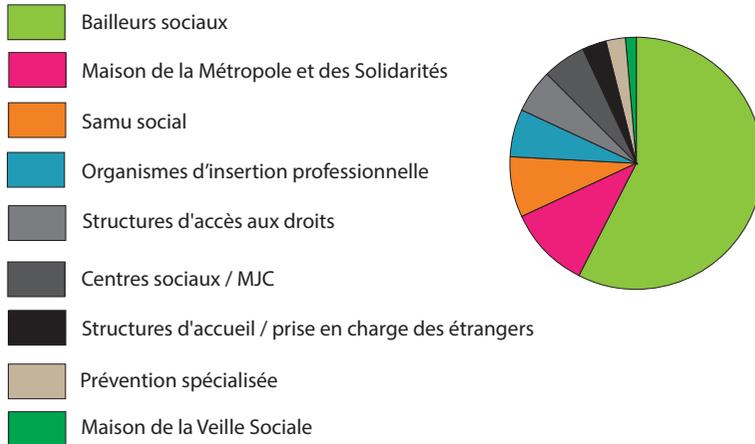
Zoom sur l'activité mise en relation

À Lyon

1 583

mises en relation

Répartition du nombre de mises en relation par partenaire :



À Saint-Étienne

382

mises en relation

118% d'augmentation de 2019 à 2018

Répartition du nombre de mises en relation par partenaire :



AXE 2 : La médiation sociale, moteur des projets de résidence

Objectifs et mise en œuvre

67 fiches de liaison diagnostic dont 4 pour des nouveaux bailleurs sociaux (1 Sollar et 3 Batigère)

Thématiques :

- trouble de voisinage tels que des nuisances sonores
- conflit ayant besoin d'être objectivé par le ressenti du voisinage
- sentiment d'insécurité dû à des occupations abusives des parties communes
- incivilités diverses et répétitives remontées aux bailleurs : jets de déchets, dégradations des parties communes, vols, présence de nuisibles due à la mauvaise hygiène etc. Ce dernier point relève également de sensibilisations.
- trouble à la tranquillité (occupations de jeunes, problématique santé mentale chez locataire etc.)
- aménagement / rénovation des résidences

DIAGNOSTIQUER

les besoins de médiation sociale sur les résidences

VALORISER

la médiation sociale dans le cadre de projets de réhabilitation

T Réhabilitation Cité Tony Garnier : informations diverses et mises en relation avec la Maison du Projet - GLH Lyon 8

T Réhabilitation Résidence Francis de Pressensé : informations diverses et mobilisation à une réunion publique en Mairie - Alliade Habitat - Lyon 8

H Réhabilitation Résidence l'Aventurière : rencontre des habitants et passation de questionnaires dans le cadre d'un projet de réhabilitation des caves et garages - LMH - Neuville-sur-Saône

T Réhabilitation secteur Sauvegarde : mobilisation pour participation à l'atelier expérimental de GLH pour libérer la parole sur la thématique relogement au Centre Social Sauvegarde - Lyon 9

EP **H** Réhabilitation ascenseurs Cité Jardin : passages en porte à porte auprès de tous les locataires afin d'informer sur les travaux et diagnostiquer les besoins des personnes fragiles ou en difficulté pendant la réhabilitation - GLH - Lyon 7

EP Information et sensibilisation sur la sécurisation des caves de 6 allées - GLH - Cité Jardin, Lyon 7

T Requalification des espaces extérieurs Eugène André Cazeneuve : informations diverses et mobilisation à la fête de clôture des travaux où tenue d'un stand sur la médiation sociale - GLH - Lyon 8

T Démolition résidence du Château : mise en relation auprès d'Apertise pour objectiver les besoins des locataires - LMH - Lyon 9

T Démolition à Langlet-Santy : information et mobilisation à une réunion publique - IRA 3F et Alliade Habitat - Lyon 8



T **Présentation de missions pour reconstituer un groupe de locataires et mobiliser des personnes référentes** - Environ 200 personnes vues - LMH - Résidence du Château, Lyon 9



T **Résidence Albert Laurent - SACVL - Lyon 8 :**

- 152 locataires mobilisés pour participer aux différentes fêtes (fête de Printemps, multi sports etc.) proposées par l'Association de locataires - une centaine de participants en moyenne sur chaque évènement
- 50 habitants mobilisés pour aider à l'organisation de fêtes sur la résidence ou adhérer à l'association de locataires
- 5 locataires référents identifiés et mobilisés

T **Mobilisation de 10 jeunes pour le projet « immortaliser la résidence avant sa destruction »**
Mise en relation des habitants avec leur bailleur et les services de police pour réduire les occupations. Action réalisée en binôme composé d'un médiateur social et d'un membre de la Prévention Spécialisée - 30 locataires rencontrés - LMH - Résidence du Château, Lyon 9

T **Encouragement des 7 locataires référents de la Résidence du Château à se rencontrer et à échanger sur les problématiques rencontrées par les habitants** - Lyon 9

EP **Identification d'une locataire ressource** dans le suivi de situation de sa voisine au 54, rue de l'Effort, Lyon 7

H **Mobilisation des habitants à l'inauguration de la résidence Beauvisage pour choisir son nom** : 100 locataires mobilisés - GLH - Lyon 8

H **Mobilisation des habitants et co-animation d'une réunion bailleur / locataires** : présentation du diagnostic et de la « charte de voisinage » en bande dessinée - 23 locataires mobilisés et une dizaine de locataires présents - GLH - Résidence les Embelles - Meyzieu



H **Co-animation d'un groupe de travail avec une locataire référente** en vue d'identifier des thématiques / projets prioritaires à travailler avec les locataires en 2020 - IRA 3F - Résidence Nicolas Garnier, Villeurbanne

Zoom sur l'activité gestion de conflits

Chiffres pour l'année 2019 :



Taux d'évolution du nombre de tables rondes entre 2018 et 2019 :



Pour arriver à ce travail, c'est :



dont :

893 appels téléphoniques

411 échanges en présentiel

48 avis de passage déposés

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

AXE 1 : Explorer de nouveaux besoins

Objectifs et mise en œuvre

Propositions de diagnostic transmises à des Collectivités :

- 2 à Saint-Genis Laval en novembre 2019
- 1 à Saint-Priest en octobre 2019
- 1 à Givors en décembre 2019 : diagnostic démarré en février 2020



MAE Développement de la médiation à l'école dans un collège et une école de rattachement
- Collège Les Servièzières et École René Cassin
- Meyzieu

E EP Développement de l'action de médiation sociale pour les piscines de Lyon : Lyon 8, Lyon 9 et Lyon 7

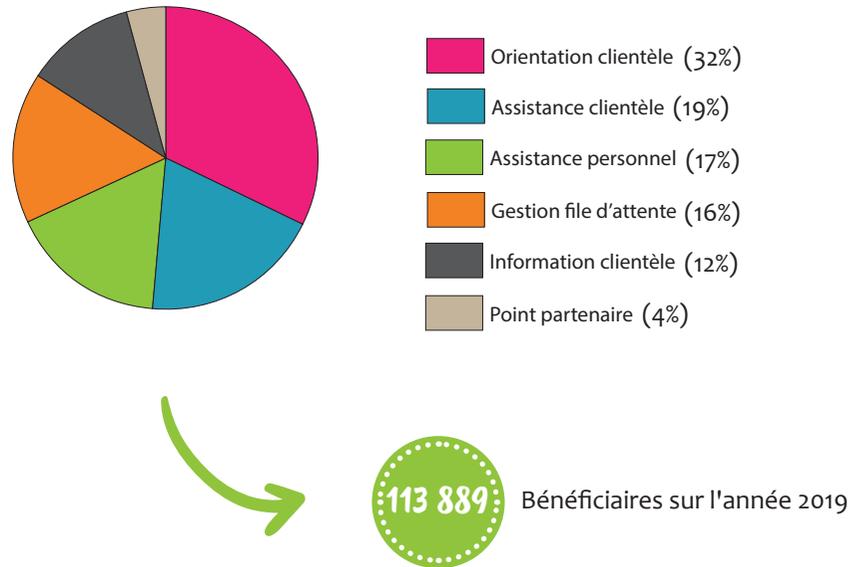
E Développement de l'activité médiation sociale au sein des bureaux de poste de Saint-Fons

EP Continuité de l'action de médiation sociale sur l'espace public - Mission estivale - Villeurbanne

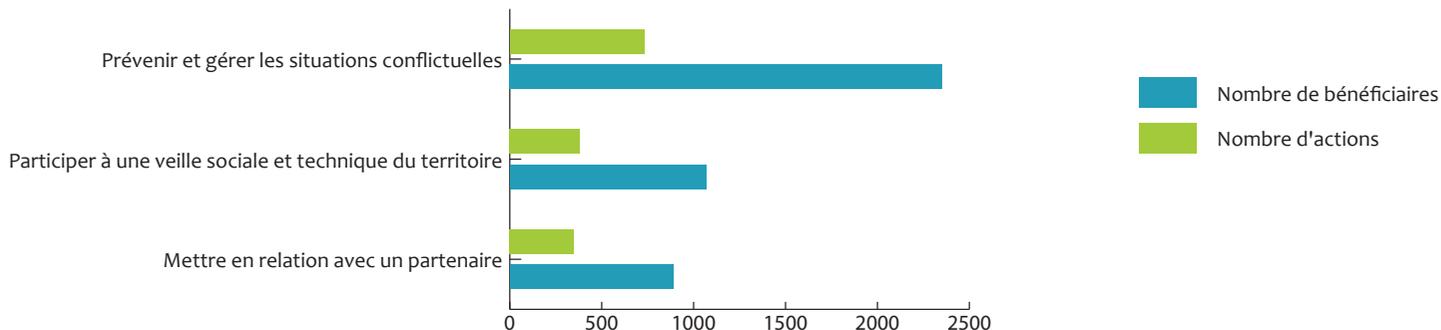
T Démarrage du projet médiation par les pairs à l'école **Bordas** en septembre 2019 et continuité en 2020 - Lyon 8

E Actions de médiation sociale à la Médiathèque Duchère - Lyon 9

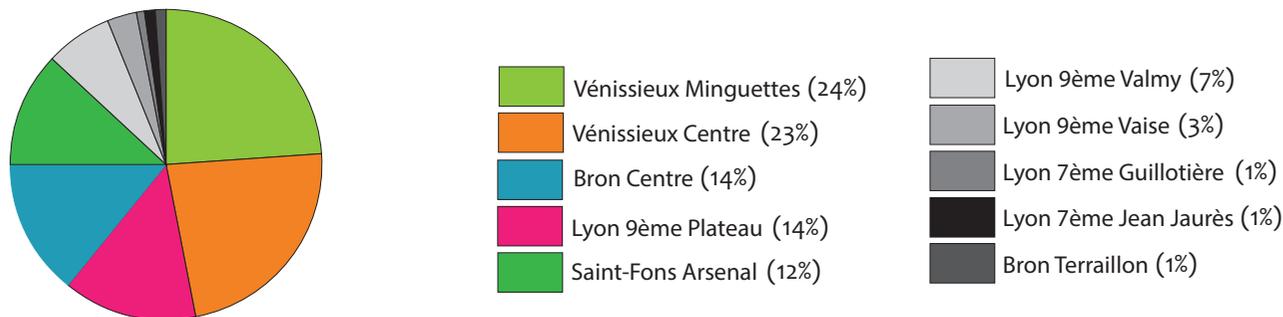
Répartition des interventions de présence active de proximité dans les bureaux de poste



Répartition des interventions dans les bureaux de poste hors présence active de proximité



Répartition du nombre d'interventions par bureau de poste



Zoom sur les différents chantiers



ayant bénéficié d'actions de médiation sociale



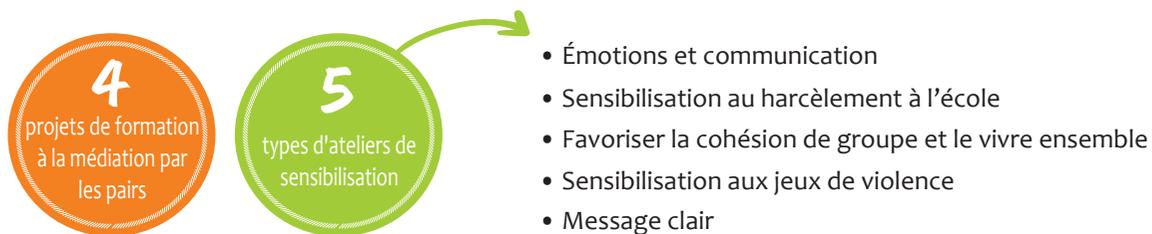
La Médiation à l'école c'est :

Une équipe composée de 2 médiateurs à l'école et d'une manager d'équipe

5 établissements d'intervention :



Des activités riches et variées :



*Établissements d'intervention depuis la rentrée de septembre 2019. Les chiffres annuels ne sont donc pas communiqués ci-contre. Ils le seront dans le prochain rapport.

Quelques chiffres sur les actions de médiation à l'école

Types d'actions réalisées	Vaulx-en-Velin	Lyon 8
Ateliers sensibilisation		
Communication / Information	178 interventions	123 interventions
Rappels au règlement	53 interventions	45 interventions
Présence active de proximité	409 interventions	412 interventions
Gestion de conflit	208 interventions dont : 4 tables rondes au Collège H. Barbusse et 21 à l'École H. Wallon 94 gestions de conflits en temps réel	176 interventions dont : 9 tables rondes au Collège H. Longchambon, 11 à l'École A. Fournier, 15 à l'École L. Pergaud 100 gestions de conflits en temps réel
Nombre de bénéficiaires	760 bénéficiaires dont : • École : 392 • Collège : 264 • Parents : 104	554 bénéficiaires dont : • Écoles : 267 • Collège : 245 • Parents : 42

Au total, sur l'année 2019, on dénombre :

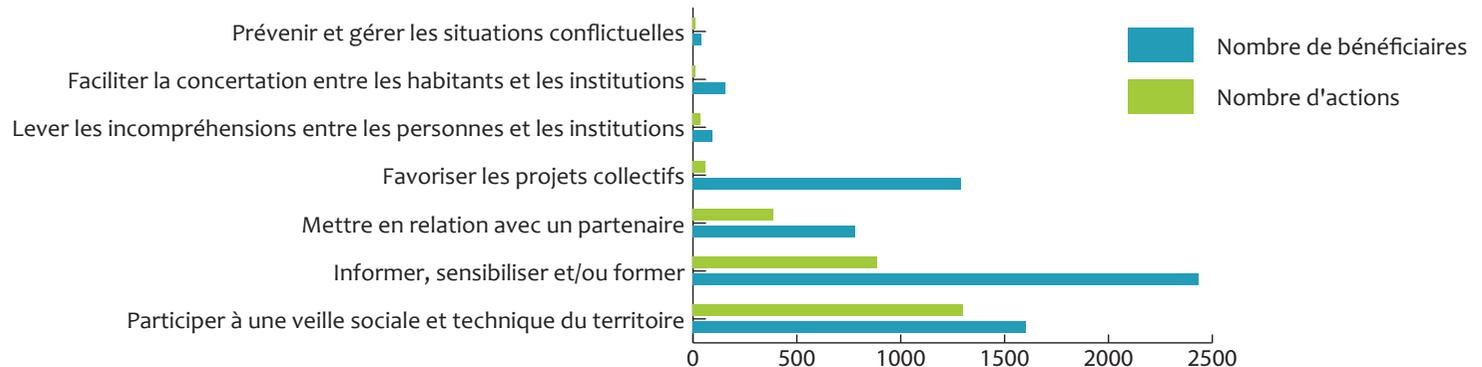


interventions



bénéficiaires

Répartition des interventions à Saint-Étienne



Quelques chiffres sur les actions réalisées :

971
points partenaires



397
présentations de missions



371
mobilisations / sensibilisations



77
rappels à la règle

Quelques chantiers

- **Réaménagement du boulevard Raoul Duval dans le quartier Cotonne-Montferré** : participation aux réunions, visites de site et enquête de satisfaction de la requalification des espaces auprès des habitants
- **Réaménagement de la Place Raspail dans le quartier Tarentaize** : participation aux réunions de concertation sur les travaux à prévoir

Accompagnement d'une démarche de participation citoyenne

- **Projet MEX** (Marches Exploratoires des Femmes)
- **1 rencontre avec les « marcheuses »** à l'Hôtel de Ville pour faire un retour sur les préconisations des diagnostics en marchant
- **32 actions** dans le cadre du projet MEX :

Cotonne 11 actions / 5 femmes	Montreynaud 7 actions / 2 femmes
Tarentaize 14 actions / 11 femmes	

Zoom sur les activités de médiation sociale dans les médiathèques

Au total, sur l'année 2019, on dénombre :

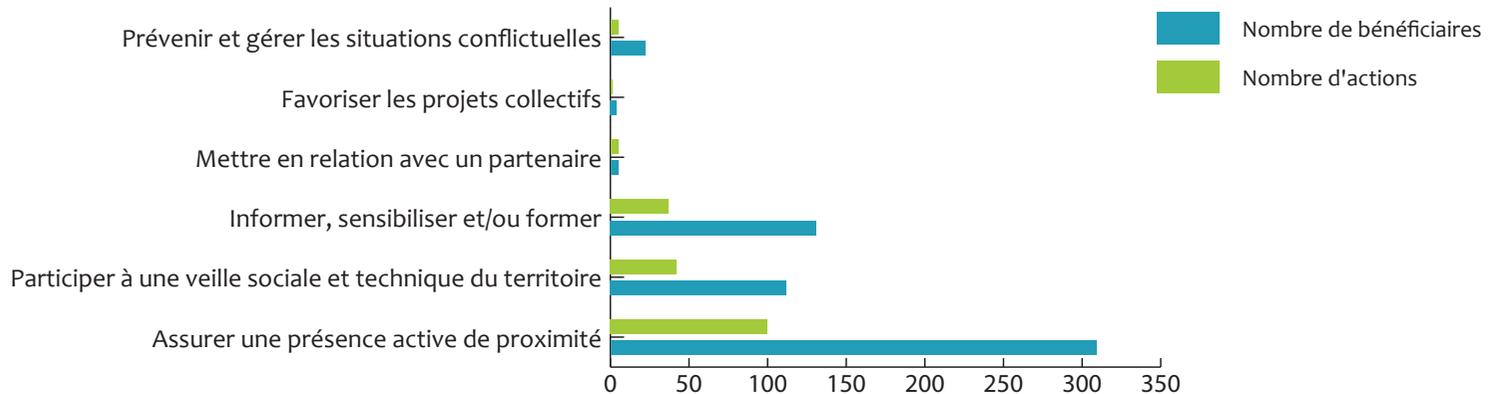
203

interventions à la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne sur janvier et février 2019 (terme de la convention de partenariat)

583

Interventions à la Médiathèque du Plateau durant les vacances scolaires - Lyon 9

Répartition des interventions à la Médiathèque du Plateau à la Duchère





Jocelyne et Dionmou en médiation chantier



L'équipe Médiation à l'école : Abou, Véronique, Paola et Mathieu



Mamadou et Élodie avec un partenaire, sur le territoire Lyon 8



Abdou, médiateur à la poste, avec un bénéficiaire

AXE 2 : Développer les échanges de pratiques autour de thématiques communes

Objectifs et mise en œuvre

- **Festival d'Art et d'Air :**

1 séance de 2 heures auprès de 12 bénévoles

- **Avenir Santé :**

1 séance de 2 heures auprès de 14 jeunes en service civique

- **École L. Pergaud :**

2 séances de 2 heures auprès de 12 agents

- **Association Place au Terreau :**

4 accompagnements terrain pour former aux techniques de médiation sociale - Durée 3h - 2 animateurs

- **Piscine Mermoz :**

Échange de pratiques sur les techniques de communication avec 3 agents de la Ville de Lyon

DÉVELOPPER

des axes d'échanges de pratiques

VALORISER

la médiation sociale auprès d'établissements scolaires

2 conventions avec des Lycées professionnels (Don Bosco à Lyon 5 et Jacquard à Oullins)

- **Formation auprès des élèves :** 4 interventions (10 heures)

- **Participation au Jury CAP Agent de Prévention et de Médiation :** 2 sessions (10 heures)

- **Immersion dans les équipes de médiation sociale :** 30 élèves (120 heures)

- **Animation d'un atelier de présentation des missions du métier au forum des métiers du Lycée Don Bosco :** 20 élèves rencontrés

- **Intervention à l'Université Jean Moulin à Lyon auprès d'élèves en Master 1 « Mondes émergents, mondes en développement » :** 2 interventions (4 heures)



« Je suis satisfaite des services des médiateurs . Quand vous êtes là il y a moins de problèmes dans la file d'attente. »
Cliente de la poste



« La médiatrice permet aux élèves d'avoir une adulte différente à aller voir hors de la classe. Les conflits sont réglés et, du coup, ne gênent plus le travail en classe. »
Enseignante de CM1-CM2



« Le fait d'être venu voir la médiatrice m'a aidé à avoir du soutien. J'ai eu quelqu'un pour m'écouter, m'aider sans me juger. Elle m'a aidé à me sentir mieux au collège. »
Élève de 3^{ème}



« Je n'aurais pas cru que la médiation table ronde puisse fonctionner, mais cela nous a permis de mieux nous exprimer et de comprendre la situation de chacun. Je ne m'y attendais pas ! »
Monsieur E.



PARTIE 3



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



Enjeu 1 : une organisation

AXE 1 : Confirmer et accompagner la nouvelle stratégie managériale

Objectifs et mise en œuvre



Plan d'action des équipes de médiation sociale :

- **10 temps de travail** avec la responsable de service, les managers et la référente utilité sociale
- **Bilans semestriels quantitatifs et qualitatifs** sur l'activité des équipes de médiation sociale

- **28 réunions de service**
- **28 réunions de coordination**
- **10 groupes managers** portant sur les thématiques suivantes : communication, suivi disciplinaire, Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences, tutorat, utilité sociale, évaluation / projet de service
- **4 Comités de Direction (CODIR)**

en mouvement

- Formation interne :
393,5 heures

- Formation externe :
2800,5 heures

Total :
3 194 heures de
formation



Organisation d'une journée de cohésion avec l'ensemble des salariés, animée par un partenaire externe

AXE 2 : Homogénéiser les pratiques et outils

Objectif et mise en œuvre



Sge Formalisation et traçabilité de l'activité (à travers la mise en place de processus, procédures et modes opératoires)

- Homogénéisation des pratiques entre les équipes de médiation

147 documents codifiés qualité dont 60 pour l'activité de médiation sociale

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

AXE 1 : Accroître les compétences métier en lien avec le référentiel de certification national

Objectifs et mise en œuvre

1 audit interne auprès des différents services :

- 5 rencontres avec les membres de la direction et/ou managers d'équipe de médiation sociale
- 3 accompagnements terrain pour évaluer l'activité de médiation sociale

1 audit externe auprès des différents services :

- 11 salariés audités par l'auditeur de l'AFNOR



42 indicateurs évalués conformes
8 indicateurs évalués performants



Actions réalisées dans le cadre du suivi des salariés et de leur professionnalisation :

Pour les managers d'équipe :

- Accompagnement au poste, temps de travail et supervision
- Bilan à mi-année
- Évaluation de fin d'année

Pour les médiateurs sociaux :

- Supervision terrain
- Bilan à mi-année
- Évaluation de fin d'année

Un aboutissement : l'ALTM est devenu en février 2019 premier organisme de France certifié en médiation sociale !

et l'utilité sociale de ses actions

154 immersions de médiateurs sociaux dans d'autres équipes de médiation sociale pour faciliter l'échange de pratiques et la cohésion

ASSURER

la mobilité des médiateurs dans tous les champs de la médiation sociale

QUALIFIER

les médiateurs sociaux

37 médiateurs sociaux accompagnés sur le terrain en 2019

2 thématiques de formation interne auprès des médiateurs sociaux : interventions de médiation sociale de qualité et médiateur social dans son environnement

AXE 2 : Favoriser une dynamique d'évaluation de l'utilité sociale

Objectif et mise en œuvre

- **Suivis réguliers des plans d'actions semestriels** des équipes de médiation sociale pour réajuster si besoin les activités de médiation sociale
- **Réflexion engagée sur des outils de suivis** de la satisfaction et de l'évaluation de l'activité de médiation sociale
- **Mise en place d'un questionnaire sur l'utilité de la médiation sociale** en fin de médiation chantier
- **Rencontres partenaires** organisées pour travailler sur la définition, le rôle et l'impact de la médiation sociale

ENGAGER

une démarche d'évaluation sur la base des enjeux du projet de service et assurer un suivi

103 réclamations externes recensées, émanant du public et des partenaires dont :





« Le recrutement m'intéresse particulièrement : ça me permet de mieux connaître les médiateurs à leur arrivée et de bien les accompagner. »

Saïd, référent accompagnateur métier



« Le contact avec les habitants me plaît et m'enrichit, tant au niveau de ma personnalité qu'au niveau professionnel. Je pense que les habitants m'apportent autant que je peux leur apporter. »

Lydia, médiatrice sociale

« Ce que j'aime à mon poste, c'est la démarche d'amélioration continue, pour répondre toujours mieux aux besoins et exigences des bénéficiaires. »

Tiphani, référente Qualité



« En tant que manager, je coordonne l'action des médiateurs sociaux, valorise leurs compétences, pour produire un travail de qualité à destination des publics. C'est très enrichissant ! »

Maxence, manager d'équipe



ET DEMAIN...

Si l'obtention d'une certification vient valoriser un travail de longue haleine, elle est surtout annonciatrice d'une exigence : rester au sommet !

C'est pourquoi, le projet de service 2017/2019 étant arrivé à échéance, il a été décidé d'engager, avec l'ensemble des parties prenantes, une vaste réflexion sur le projet politique de l'association. Il nous engagera, pour les années 2021 à 2025, dans des orientations stratégiques renouvelées et en lien avec les évolutions de notre société.

2020, année de transition, permettra de conforter nos actions et de réfléchir ENSEMBLE à la place de la médiation sociale au cœur des territoires d'intervention des médiateurs sociaux !

Nos remerciements :

- Aux partenaires publics et privés de la première et dernière heure qui permettent le développement professionnel de la médiation sociale et de l'ALTM,
- Aux administrateurs et membres du Bureau pour leur implication bénévole,
- Au réseau France Médiation pour le soutien apporté à l'ALTM et à ses adhérents dans leur démarche de professionnalisation,
- Aux médiatrices et médiateurs sociaux, à leurs managers qui mettent en œuvre avec fierté des activités au plus proche des habitants,
- Aux membres de l'équipe du siège, Responsables, Référent Accompagnateur Métier, Référente Qualité, Référente Utilité Sociale, Chargée de Communication, Assistante Administrative, sans qui les personnels de terrain ne pourraient exprimer leur savoir-faire quotidien.



GRANDLYON
la métropole



villeurbaine

ville de **Saint-Étienne**
L'expérience design

VILLE DE MEYZIEU



SACVL
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

Alliade Habitat 
Groupe ActionLogement

lm | LYON
MÉTROPOLE
HABITAT

3F 
Groupe ActionLogement

ENEDIS
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

KEOLIS
LYON



GRDF
GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE

equ
DUGRANDLYON

 **dalkia**
GROUPE EDF

LYON PART-DIEU