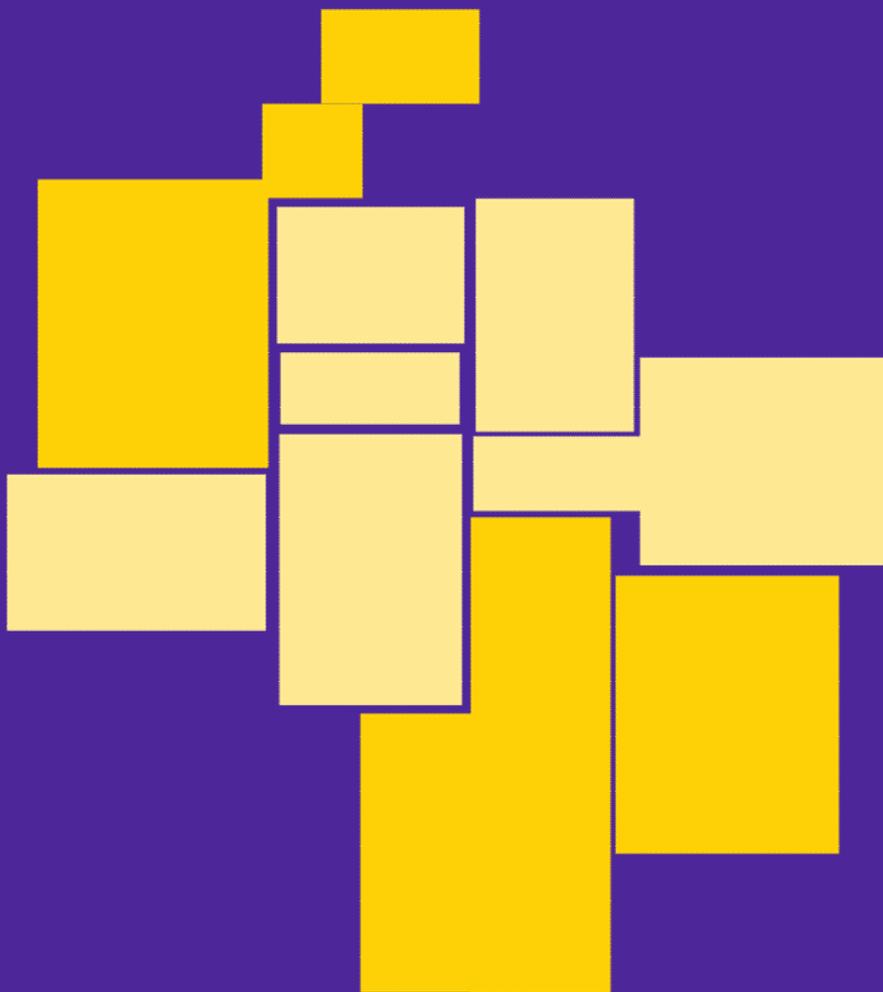


rapport d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale



octobre 2016

Rehema Saindou et Xavier Bernard

Évaluation conduite par
Rehema SAINDOU et **Xavier BERNARD**

Master 1 Géographie et
aménagement du territoire

Université Lyon 3

Sous la direction de
Mathilde THOMAS,
chargée de projets ALTM

et
Pauline TEXIER,
maître de conférence géographie

sommaire

04 historique et définition de la médiation sociale

06 Agence Lyon Tranquillité Médiation

08 utilité sociale et évaluation

12 évaluation par critères

40 axes stratégiques et préconisations

48 synthèse générale

50 annexes



Historique et définition de la médiation sociale

04

Cette définition officielle de la médiation sociale a été rédigée en **2000** lors du séminaire européen «**Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne**» organisé par la Délégation Interministérielle à la Ville.

La notion de médiation sociale a continué à se développer pour donner le jour en 2001 à une **Charte de référence de la médiation sociale** qui détermine le cadre d'intervention des médiateurs sociaux et les principes fondamentaux qu'ils se doivent de respecter afin de « *trouver un équilibre entre une approche individuelle et un vivre ensemble reconnu par tous* », tels que :

la neutralité et l'impartialité

la négociation et le dialogue

le libre consentement et la participation des habitants

la mobilisation des institutions

la protection des droits et des personnes

le respect des droits fondamentaux

"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 ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose"

L'ALTM organise les pratiques de médiation autour de deux axes majeurs :
« **aller-vers** » l'usager et « **faire avec** » les personnes, et non à leur place.

05

L'objectif est de responsabiliser les habitants et leur permettre de trouver eux-mêmes des solutions durables à leurs problèmes. La médiation sociale est aujourd'hui largement reconnue comme un outil efficace pour régler les tensions ou conflits, et mettre en relation les populations et les institutions locales. Le médiateur social, en complémentarité des partenaires du territoire, est un acteur essentiel du bien-être des habitants, de la cohésion sociale et de la tranquillité publique.

Les médiateurs sociaux sont des professionnels qui participent à la création de liens durables à travers une méthode humaniste.

Le médiateur a pour mission d'assurer une présence à la fois dissuasive et rassurante, et de créer du lien social entre les personnes et/ou avec les institutions. Dans l'objectif de garantir une qualité de travail au service de tous, les médiateurs sociaux de l'ALTM améliorent régulièrement leurs compétences professionnelles au travers de formations.

Agence Lyon

Tranquillité

Médiation

06

Créée en 2003 à l'initiative de la Ville de Lyon, en partenariat avec l'État, la Métropole de Lyon, les bailleurs sociaux, les transporteurs publics et quelques entreprises de l'énergie, l'ALTM, opérationnelle dès 2004 sur le quartier de la Duchère, s'inscrit dans une stratégie de prévention de la délinquance et de cohésion sociale, en réponse à un besoin repéré de dysfonctionnements urbains : prévenir, par une présence de proximité, les dégradations et occupations des espaces privés des bailleurs sociaux et espaces publics de la ville de Lyon.

Depuis, l'ALTM s'est développée, a élargi ses horizons, et a, au fil des années, affiné la définition du métier de médiateur social et de ses missions. Les médiateurs sociaux interviennent en journée et début de soirée dans un cadre défini par le référentiel de médiation sociale créé par le réseau national France Médiation :

Présence active de proximité

Gestion de conflit

Veille sociale territoriale

Mise en relation

Concertation avec les habitants et les institutions

Veille technique

Facilitation et gestion de projet

Sensibilisation et/ou formation

Intermédiation culturelle

L'Agence Lyon Tranquillité Médiation comporte **trente-cinq salariés** : vingt-quatre médiateurs sociaux répartis en cinq équipes encadrées par cinq managers, une responsable de service, une assistante de service, une chargée de projets-communication, une chargée de ressources humaines, une assistante administrative et un directeur.

Utilité sociale et évaluation



DÉFINITION DE L'UTILITÉ SOCIALE ET IMPORTANCE DE SON ÉVALUATION

08

La Loi Économie sociale et solidaire définit les entreprises poursuivant une utilité sociale comme *ayant pour objectif d'apporter un soutien à des personnes en situation de fragilité (soit du fait de leur situation économique ou sociale, soit du fait de leur situation personnelle), et de contribuer à la lutte contre les exclusions et les inégalités sanitaires, sociales, économiques et culturelles, à l'éducation à la citoyenneté, à la préservation et au développement du lien social ou au maintien et au renforcement de la cohésion territoriale.*

L'évaluation de l'utilité sociale de l'action de l'ALTM a pour but à la fois de mettre en évidence la plus-value sociale apportée, mais également d'améliorer l'efficacité du travail des médiateurs sociaux et du fonctionnement de la structure. Elle est également primordiale pour les partenaires, qui disposent ainsi de critères concrets sur les évolutions engendrées par l'action qu'ils accompagnent.

MÉTHODOLOGIE, OUTILS D'ÉVALUATION ET CRITÈRES RETENUS

Afin de recueillir un nombre de données suffisant permettant une capacité d'analyse satisfaisante, l'évaluation doit être réalisée sur un territoire sur lequel l'ALTM bénéficie d'une implantation d'au moins deux ans.

Les évaluations ont donc été menées sur trois territoires de la ville de Lyon : Lyon 7^{ème} - Gerland Cité Sociales, Lyon 8^{ème} - Mermoz, Moulin à Vent, Langlet-Santy, et Lyon 9^{ème} - La Duchère.

Le référentiel **CITER**, élaboré en **2007** lors d'une démarche d'évaluation collective de cinq structures de médiation sociale est une part essentielle du *Guide sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale* élaboré par Culture et Promotion et France Médiation. **Outil de travail d'aide à la mise en œuvre d'une évaluation de l'impact des actions de médiation sociale** permettant de rendre compte de la pertinence des dispositifs de médiation sociale, le référentiel **CITER** est divisé en cinq registres :

- Cohésion Sociale
- Innovation et apprentissage
- Tranquillité publique
- Contribution Économique
- Reconnaissance

L'ALTM s'est déjà basée sur ce référentiel en 2010 pour l'évaluation du quartier de Lyon 8^{ème} - Mermoz, et en 2012 pour l'évaluation du quartier de Lyon 7^{ème} - Gerland Cités-Sociales.

Utilité sociale et évaluation



OUTILS D'ÉVALUATION

10

Deux outils de travail ont été retenus pour rassembler les données nécessaires à l'évaluation : le **questionnaire** à destination des habitants et l'**entretien** à destination des salariés et partenaires.

Le **questionnaire**, divisé en 5 thématiques (A propos de l'ALTM, Le quartier, Les médiateurs sociaux, Informations personnelles et Remarques), comprend 45 questions (35 fermées et 10 ouvertes). 80 questionnaires ont été réalisés sur les territoires de Lyon 7° et Lyon 9°, 100 sur Lyon 8°.

L'**entretien** est composé de 31 questions.

	Sollicités	Réponses	Nb d'entretiens
Lyon 7°			
Partenaires opérationnels	5	4	4
Partenaires stratégiques	8	8	10
	13	12	14
Lyon 8°			
Partenaires opérationnels	8	4	4
Partenaires stratégiques	9	5	5
	17	9	9
Lyon 9°			
Partenaires opérationnels	8	3	3
Partenaires stratégiques	8	6	6
	16	9	9

Ces deux outils complémentaires permettent d'obtenir des données quantitatives et évolutives, mais également qualitatives par les questionnements plus ouverts des entretiens.

Ces données seront mises en corrélation avec les éléments de la base de données interne de l'agence (comparatif années 2014 et 2015).

Évaluation par critères

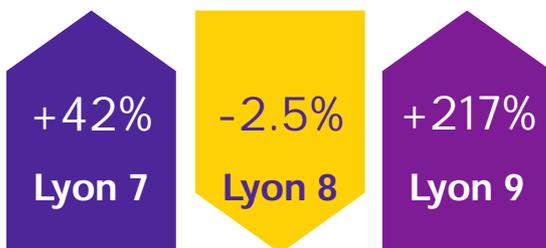


Gestion de conflits

La majorité des habitants considère la gestion de conflits comme mission principale des médiateurs sociaux. La présence des médiateurs est reconnue, les habitants comptant sur eux et leur professionnalisme pour améliorer les relations de voisinage et au sens plus large le sentiment de sécurité.

12

interventions



suivis



tables rondes

	2014	2015
Lyon 7	4	1
Lyon 8	6	1
Lyon 9	2	5

Lyon 7

Bien que ce chiffre soit en augmentation, **81% des habitants interrogés se sentent en sécurité dans leur quartier**. Parmi ces 81%, 20% estiment se sentir encore plus en sécurité.

62% des habitants affirment que leurs relations de voisinage sont bonnes et **60% affirment que les médiateurs sociaux favorisent ces relations de voisinage**

Récréer et consolider les relations entre les habitants d'un quartier ainsi qu'entre les habitants et les institutions est donc l'objectif majeur de la médiation sociale. A travers leurs nombreuses interventions, les médiateurs sociaux agissent sur la cohésion sociale et permettent également par leur présence et leurs interventions, une réappropriation des lieux publics par les habitants.

Lyon 8

L'enquête de satisfaction a permis de dégager des besoins en matière de gestion de conflits de voisinage, puisque 44% des habitants déclarent ne pas avoir de bonnes relations avec leurs voisins. 67,7% affirment que les médiateurs sociaux favorisent ces relations de voisinage. 72,6% des habitants interrogés se sentent en sécurité dans leur quartier. Parmi ces 72,6%, 25,7% estiment se sentir encore plus en sécurité et 59% estiment que ce sentiment de sécurité **est identique** depuis 2010.

Lyon 9

28.8% des habitants se sentent en sécurité dans leur quartier. 26.3% estiment que ce sentiment de sécurité s'est amélioré. La question sur les relations de voisinage dans le quartier de la Duchère permet de constater de **bonnes (57,7%) voire d'excellentes (28,8%) relations de voisinage** avec une contribution des médiateurs à l'amélioration de ces relations qui s'élève à **38,5%**.

Évaluation par critères

Mise en relation

Véritable relai entre les habitants et les institutions, les médiateurs sociaux représentent un trait d'union indispensable pour la cohésion sociale.

interventions



14

Lyon 7

3 habitants seulement sur 80 disent avoir été redirigés vers une structure. Ils ont été satisfaits de l'orientation, qui a permis la résolution de leur problème. Il convient cependant de mettre en parallèle ces éléments avec ceux de la base de données interne de l'ALTM.

Exemples de mises en relation

Mairie 20	Mairie 8
MDR 13	CCAS 7
Amély 7	REED 7
ML 6	ML 7
Prévention spé 1	Prévention spé 4

Informations / indication : 157 interventions en 2014 – 146 interventions en 2015

Lyon 9

Comme sur le secteur du 8^{ème} arrondissement, aucun habitant n'a affirmé avoir été redirigé vers une structure lors d'une action de médiation.

Exemples de mises en relation

CS 8	CS 28
ML 6	ML 12
Mairie 4	MJC 6
Prévention spé 2	Prévention spé 0

Informations / indication : 453 interventions en 2014 – 727 interventions en 2015

Par leur bonne connaissance des dispositifs, des structures locales et des besoins des habitants, les médiateurs participent de manière active à la cohésion sociale des quartiers. La mise en relation entre les habitants et les institutions renforce la construction d'un réseau d'acteurs solide et performant mis à disposition des habitants. La médiation sociale permet à tous un accès aux structures adaptées aux besoins. Certains partenaires évoquent le terme « *d'hyper proximité* » entre les médiateurs et les habitants, qu'ils jugent « *indispensables* » pour répondre de manière plus « *efficace* » au besoin des personnes.

15

Lyon 8

Sur les 100 habitants interrogés, aucun n'a affirmé avoir été redirigé vers une autre structure lors d'une action de médiation. Cependant de nombreuses mises en relation sont réalisées par les médiateurs sociaux.

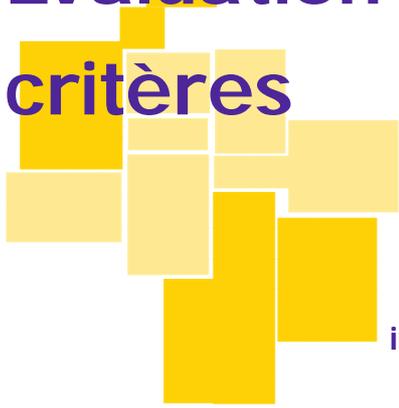
Exemples de mises en relation

CS 26	GLH 191
GLH 21	SACVL 79
MDR 13	CS 55
ML 9	Délégué police/population 33
PIMMS 7	Mairie 19
Prévention spé 3	MDR 8
Prévention spé 2	ML 4

Informations / indication :

412 interventions en 2014
– 1355 interventions en 2015

Évaluation par critères



Participation citoyenne

La cohésion sociale évoque la notion « d'unité », de participation à la vie sociale, que et constitue un enjeu important dans le sens où elle permet aux habitants devenir des acteurs de la cohésion sociale et de se responsabiliser.

16

Lyon 7

66% des habitants se sentent exclus et 34% se sentent impliqués dans la vie de leur quartier. L'implication citoyenne des habitants interrogés à la vie de quartier est assez faible, aucun d'entre eux ne participent aux réunions de quartier.

20% souhaiteraient s'investir et s'impliquer davantage dans la vie citoyenne du quartier.

93% des habitants interrogés affirment n'avoir jamais reçu d'encouragement de la part des médiateurs sociaux. Les habitants ne considèrent pas la mobilisation et l'investissement comme une mission de médiation sociale.

Exemple : Mobilisation autour des encombrants lors de l'action réalisée par GLH / questionnaires réalisées auprès de 149 locataires.

Lyon 9

55,8% des personnes rencontrées se considèrent impliquées dans la vie de quartier.

L'implication dans la vie de quartier est une notion large, chaque individu se l'approprie différemment selon son degré d'implication souhaité.

36% des personnes sondées disent participer à la vie de quartier avec comme principal moyen d'implication « *l'entraide entre voisins* ».

63,4% des personnes sondées disent qu'elles n'ont pas été encouragées par les médiateurs.

Exemple : Projet de médiation citoyenne à la résidence du Château LMH dont l'objectif est de mobiliser les habitants à s'investir dans leur résidence : être les messagers du tri lors d'évènement, accompagner un projet de fresque avec photographie des habitants...

Les médiateurs sociaux peuvent également faciliter la création de nouveaux projets citoyens ou encourager les habitants à s'investir davantage dans la vie de quartier ou dans un projet collectif.

Cette mission est très peu connue des habitants et des partenaires. Cette action dépend également des conditions socio-économiques (chômage, famille monoparentale, ...) ne favorisant pas la participation.

*« Je suis une femme seule avec des enfants, je ne peux pas participer à la vie du quartier »
une habitante.*

64,6% des habitants se sentent exclus et 35,4% se sentent impliqués.

32,8% souhaiteraient s'investir et s'impliquer davantage dans la vie citoyenne de leur quartier.

Les médiateurs sociaux ne semblent pas jouer un rôle très important concernant l'implication des habitants dans la vie de quartier puisque **77% des habitants interrogés affirment n'avoir jamais reçu d'encouragement de leur part**. Un chiffre qui reste malgré tout moins élevé que dans le 7^{ème} arrondissement.

Exemple : projet de médiation citoyenne à la résidence Albert Laurent (SACVL) dont l'objectif est de mobiliser les habitants à s'investir dans les événements (fête des voisins...) et à se responsabiliser en tant que référents locataires.

Évaluation par critères



18

La médiation sociale doit être un outil innovant dans l'axe de responsabilisation et d'implication des habitants et des usagers. Ses ressources humaines doivent être en capacité d'intervenir, mais aussi de permettre aux habitants de s'approprier quelques techniques de médiation.

Un médiateur social doit être un professionnel de qualité, posséder des compétences particulières, et être polyvalent.

L'innovation et l'apprentissage sont des outils majeurs dans la gestion des ressources humaines et reposent essentiellement sur les formations nécessaires à la professionnalisation des médiateurs et à la qualité de leurs interventions.

Aujourd'hui, les médiateurs sociaux suivent des formations obligatoires dans le domaine de la communication, de la politique de la ville, du partenariat, de la gestion des conflits et concernant la base de données interne.

Ils suivent régulièrement des formations sur des thématiques actuelles qui renforcent leurs connaissances et la qualité de leur travail sur le terrain : communication auprès des partenaires, dérives sectaires, savoir effectuer un diagnostic...

Les médiateurs sociaux sont satisfaits des formations qui leur sont proposées et affirment qu'elles sont nécessaires à leur professionnalisation. Des thématiques liées davantage au domaine juridique sont évoquées par les médiateurs pour une amélioration de leurs connaissances.

Le budget alloué aux formations a fortement diminué depuis 2013 (50 356

euros à 21 515 euros), bien que le nombre d'heures de formation dispensées aux salariés ait augmenté (206 à 283). Cela s'explique par le nombre important de formations qui se déroulent à présent en interne, et sur l'optimisation des formations.

Plan de formation 2015 :

- formation PSC1 remise à niveau : 7 heures
- formation de formateur : 70 heures
- formation au management : 70 heures
- formations internes : 18 heures

Évaluation par critères



APPRENTISSAGE COMMUNICATIONNEL

20

L'apprentissage communicationnel doit permettre à la population de résoudre ses problèmes grâce à l'intervention des équipes.

194 interventions de concertation entre les habitants et les institutions ont eu lieu durant la période 2014-2016. Elles se traduisent par la participation des médiateurs aux réunions de concertation, afin de permettre aux citoyens de s'appropriier ou se réapproprier les outils de communication et ainsi résoudre eux-mêmes leurs problèmes. La parole est un vecteur essentiel de l'intervention du médiateur, un savoir communicationnel qu'il est important de transmettre.

Dans son plan de formation, l'ALTM organise des rencontres d'échanges de pratiques avec les autres professionnels du secteur.

Exemple d'une formation dispensée aux agents de la bibliothèque de la Duchère

L'ALTM dans le quartier de la Duchère vient souvent en appui aux structures et partenaires opérationnels sur place. Pour la bibliothèque de la Duchère, il s'agissait d'une sensibilisation au bon fonctionnement de l'établissement et aux règles de la vie collective, qui se traduisait par des passages des médiateurs aux horaires où les incivilités étaient les plus fréquentes.

Pour compléter son action, l'ALTM a accompagné les agents de bibliothèque dans un axe de formation-échanges de pratiques sur trois sessions de 8 heures, dispensées par la chargée de projet accompagnée d'un médiateur avec comme programme :

- Techniques de communication
- Techniques et outils de médiation sociale
- Prévention et gestion de conflits
- Communication en équipe et cohésion face aux situations difficiles

Les partenaires reconnaissent la capacité des médiateurs à régler les conflits par le dialogue. Selon un partenaire qui a participé à la formation, « ***Il s'agit d'une demande de l'équipe dans un objectif d'avoir quelques clés pour désamorcer les conflits avec les personnes en utilisant le dialogue*** ». Ces rencontres et échanges permettent à tous les partenaires d'avoir le même discours et de renforcer leurs relations sur le terrain.

Évaluation par critères



Sécurisation espace public

Il est possible d'évaluer la qualité de vie des usagers et la **tranquillité de l'espace dans lequel ils vivent** à travers leurs ressentis concernant la sécurité du quartier, ou encore par les chiffres concernant les faits de délinquance, les dégradations et le nombre d'interventions des médiateurs.

Les médiateurs sociaux interviennent sur une amplitude horaire importante qui s'étend de 10 heures à 21 heures. Par leur présence les médiateurs peuvent repérer les situations qui peuvent devenir conflictuelles, dangereuses et mener des actions de sensibilisation et de dissuasion. Par leur mission de veille technique, les médiateurs sociaux visent à améliorer le cadre de vie des habitants en signalant aux partenaires concernés les dysfonctionnements et les dégradations observés sur les espaces, et en sensibilisant les personnes si besoin (présence d'encombrants à certains pallier par exemple).

« Le médiateur est un tiers qui permet d'apaiser les conflits. La gestion de conflit est une solution efficace à nos problématiques »

Un habitant

22

Lyon 7

Depuis 2013, les dégradations/incendies ainsi que les vols de véhicules sont en diminution. En revanche, sur le quartier de Gerland, les regroupements sur l'espace public et les occupations des parties communes sont constatés de manière récurrente, et s'accompagnent de diverses incivilités, dégradations, voire même de trafics illicites.

Mission des médiateurs sociaux :

- **Présence active de proximité** : 2706 interventions en 2014 – 1435 interventions en 2015
- **Rappels à la règle** : 202 interventions en 2014 – 21 interventions en 2015
- **Veille technique** : 37 interventions en 2014 – 27 intervention en 2015
- **Sensibilisation** : 7 fiches de liaisons en 2014 – 17 fiches de liaisons en 2015

217 interventions en sensibilisation générale en 2015

C'est une préoccupation importante des citoyens qui demande une prévention et une régulation des espaces de vie tout en permettant une réappropriation des lieux par tous les habitants.

Lyon 8

Depuis 2013, les cambriolages, infractions (stupéfiants) et vols à mains armées sont en augmentation alors que les incendies et dégradations sont en diminution.

Mission des médiateurs sociaux :

- **Présence active de proximité** : 5586 interventions en 2014 – 4555 interventions en 2015
- **Rappels à la règle** : 240 interventions en 2014 – 266 interventions en 2015
- **Veille technique** : 105 interventions en 2014 – 190 interventions en 2015
- **Sensibilisation** : 10 fiches de liaison en 2014 – 12 fiches de liaison en 2015

622 interventions de sensibilisation générale en 2015

74,6% des habitants interrogés sont satisfaits du temps de présence des médiateurs et 12% très satisfaits.

23

Lyon 9

52 répondants se disent satisfaits à 57, 7% voire très satisfaits à 21,2% du temps de présence des médiateurs dans le quartier.

« **les médiateurs** [qui] **apportent de la tranquillité dans le quartier** ».

Mission des médiateurs sociaux :

- **Présence active de proximité** : 2380 interventions en 2014 – 2420 interventions en 2015
- **Rappels à la règle** : 102 interventions en 2014 – 67 interventions en 2015
- **Veille technique** : 42 interventions en 2014 – 51 interventions en 2015
- **Sensibilisation** : 1 fiche de liaison en 2014 – 5 fiches de liaison en 2015

25 interventions en sensibilisation générale

Évaluation par critères

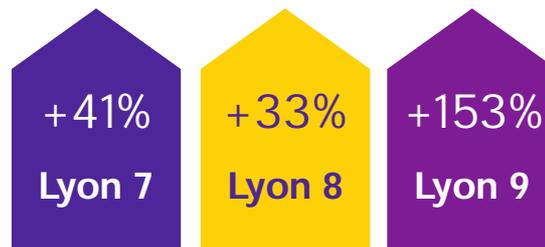


Responsabilisation

Tout l'enjeu de l'ALTM repose également sur la responsabilisation des habitants, qui se doivent de trouver par eux-mêmes des solutions, avec l'appui et l'aide des médiateurs sociaux. Les médiateurs sociaux sensibilisent les habitants et veillent à l'application des règles et des lois qui permettent le partage des lieux communs.

24

Bénéficiaires des actions de sensibilisation



Lyon 7

768 bénéficiaires en 2014 – 1083 bénéficiaires en 2015

Exemples d'actions :

- Sensibilisation aux occupations GLH 2015
- Sensibilisation aux incivilités et nuisances Alliade 2015
- Sensibilisation aux jets d'objets par les fenêtres Alliade 2015

Les médiateurs sociaux sont dans une approche de « **faire avec** » et non de « **faire à la place de** », qui se traduit par la sensibilisation et l'information afin de développer la responsabilité individuelle.

25

Lyon 8

1768 bénéficiaires en 2014 – 2347 bénéficiaires en 2015

Exemples d'actions :

- Fête du tri Mermoz Nord GLH 2014
- Sensibilisation tri sélectif GLH Caroline Aigle 2015
- Sensibilisation jets d'objets GLH Santy 2015
- Sensibilisation plantation GLH 2015
- Sensibilisation travaux d'aménagement 2015

Lyon 9

452 bénéficiaires en 2014 – 1144 bénéficiaires en 2015

Exemples d'actions :

- Festival d'Art et d'Air 2014-2015
- Questionnaire du tri LMH 2015
- Exposition tri et fresque tri pour enfants 2015

Évaluation par critères



Contribution économique

La médiation sociale peut contribuer au développement économique d'un territoire en favorisant l'emploi et en évitant les coûts.

L'ensemble des entretiens réalisés avec les partenaires n'a pas permis d'évaluer un quelconque impact de la médiation sociale en termes de contribution économique.

Cependant la médiation sociale, selon les structures interrogées, a permis d'apaiser le climat social, de diminuer les dégradations (une résidence de GLH), de résoudre des conflits, de rassurer les habitants et de contribuer à la tranquillité. Il s'agit surtout d'un impact visuel par une présence quotidienne en tenue identifiée.

L'impact et l'apport de la médiation sociale, par sa dimension humaine est très difficile à mesurer.

Il conviendra d'évoquer des préconisations à ce sujet.

Évaluation par critères



Les médiateurs sociaux sont connus, reconnus et acceptés par les habitants et les partenaires, qui estiment leur travail, leur professionnalisme et leur impact positif dans le quartier.

« *je trouve qu'ils sont gentils, aimables, et ils font ce qu'ils peuvent* »,

Vision des habitants

28

Lyon 7

Parmi les habitants interrogés qui ont déjà fait appel aux médiateurs sociaux, la majorité affirme que cela a permis la résolution de leurs problèmes. Si les médiateurs n'ont pas été en capacité de répondre à la demande des habitants, les habitants ont été redirigés de manière efficace vers une structure adaptée.

83% des habitants interrogés referaient appels aux médiateurs et 100% d'entre eux recommandent leurs services à une personne dans le besoin. Selon les habitants interrogés les médiateurs sont calmes (84.8%), neutres (87%), discrets (80.4%) et professionnels (76.1%). Concernant l'évaluation du travail global des médiateurs sociaux, il est satisfaisant (73.9%).

Lyon 8

Les habitants confient leurs difficultés quotidiennes et cherchent en premier lieu à être écoutés et entendus. Ce besoin occupe une place première pour la population du quartier à la fois vieillissante et bien trop souvent seule.

Les conditions de vie, les questions de précarité, de santé et les conflits familiaux sont des sujets récurrents, que le médiateur accueille avec sérieux et empathie. Il s'agit pour lui d'avoir à la fois un rapport de proximité (par une présence, une écoute) et une distance professionnelle acquise par l'expérience et par les formations suivies. 64,7% des habitants interrogés estiment que les médiateurs sont professionnels et 23,5% les trouvent très professionnels.

Sur les trois secteurs étudiés et avec total de 68 répondants, 32% affirment avoir fait appel aux médiateurs sociaux pour des problèmes de voisinage, d'occupation sur les allées, et de nuisances sonores. À l'issue de cette intervention 81,8% des personnes affirment que cela a permis la résolution du problème, avec un taux de recommandation qui s'élève aussi à 81,8%.

Pour une meilleure efficacité de leur travail, les médiateurs sociaux ont besoin d'être reconnus et acceptés par les habitants et les partenaires. Ils ont besoin d'avoir une vision positive de leur métier et de leur impact sur le territoire, mais aussi que l'association communique une image favorable à leur reconnaissance professionnelle

Les médiateurs sociaux sont des personnes disponibles à l'écoute. Cette accessibilité favorise les relations entre les médiateurs et les habitants, il s'agit de relations horizontales où chacune des parties peut aller vers l'autre.

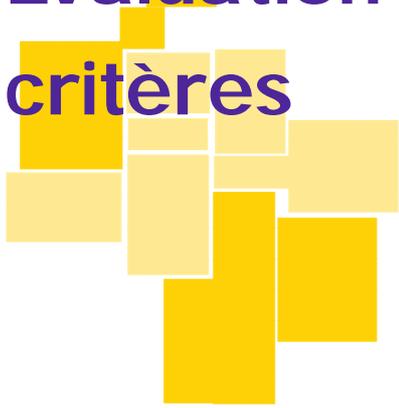
Sur un total de 52 répondants, 34,6% des personnes ont déjà sollicité un médiateur.

Certains habitants ont fait la remarque qu'ils n'ont pas sollicité un médiateur mais que les médiateurs sont allés vers eux. Il y a donc un fort « **aller vers** » dans ce quartier, qui ne favorise pas la responsabilisation des habitants.

Les médiateurs sociaux sont globalement appréciés par les habitants qui trouvent qu'ils possèdent les qualités humaines nécessaires à l'exercice de ce métier. **Ainsi, sur un total de 52 répondants, 46,2% des personnes rencontrées trouvent que les médiateurs sont calmes voire très calmes.**

44% estiment qu'ils sont très professionnels, 20% feraient appel aux médiateurs à l'avenir et 18.8% recommanderaient leur intervention.

Évaluation par critères



Estime des médiateurs

30

Lyon 7

L'ensemble des médiateurs sociaux apprécie leur travail et sont prêts à le recommander. Ils estiment effectuer un travail utile à la société et avoir acquis des compétences solides grâce à des formations internes et externes.

« Je me sens très utile. On est confrontés réellement aux difficultés du public. On fait tout ce qu'on peut en restant humains »

Un salarié

Lyon 8

Les entretiens et les observations réalisées montrent que les médiateurs ont une grande estime de leur métier et y trouvent un plaisir certain « **je me sens bien à mon poste, je me sens épanoui aujourd'hui** ». Ils ont le sentiment d'être utiles face à une population parfois désarmée face à ses problèmes « **je me sens utile dans le sens où on est beaucoup sollicités, et on a un retour des habitants et des partenaires** ».

Globalement, les salariés de l'ALTM ont le sentiment d'avoir évolué dans leur métier, les entretiens ont permis d'affirmer que tous ont suivi une formation depuis leur arrivée à l'ALTM, quel que soit leur parcours pédagogique ou professionnel.

Ils déplorent cependant un lien assez faible avec les autres équipes ; « **on ne voit pas assez les autres médiateurs, on ne connaît pas vraiment les outils qu'ils utilisent** ».

Globalement au sein des équipes il y a une bonne cohésion, mais les salariés déplorent un turn-over important qui déstabilise les équipes et qui a un impact sur le terrain, sur le lien qu'ils entretiennent avec les habitants et les partenaires.

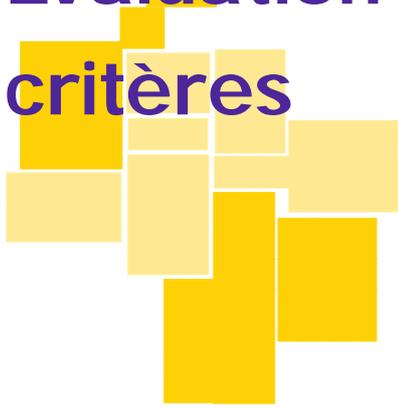
Globalement les salariés de l'ALTM se sentent épanouis dans leur travail, ils se sentent utiles « ***dans le sens où on a un retour des habitants qu'on rencontre régulièrement*** »

Le sentiment d'utilité se ressent aussi avec un esprit d'équipe et avec le sentiment de participer à l'évolution de l'ALTM « ***mes collègues comptent sur moi et je sens que je participe à l'évolution de l'ALTM*** ». Tous disent aimer leur métier et seraient prêts à le recommander à leurs proches sous réserve qu'ils aient les qualités nécessaires à son exercice.

Les salariés de l'ALTM considèrent qu'ils sont en constante évolution grâce aux formations proposées par l'ALTM et à l'expérience de terrain. Certains abordent les compétences acquises en matière de rédaction, d'autre abordent le développement des qualités humaines, dû à la pratique ; « ***j'ai pu surpasser mes blocages et mes difficultés d'expression*** ».

Les médiateurs sociaux se sentent à l'aise sur leur territoire d'intervention, ils connaissent les partenaires et disent avoir de bonnes relations avec un certain nombre d'entre eux ; « ***on a de bonnes relations dans le sens où nos différents échanges sont très professionnels*** ». Certains pensent cependant que la participation à certaines réunions pourrait être un moyen d'améliorer les relations entre les médiateurs et les partenaires ; « ***améliorer nos relations en participant aux réunions*** ».

Évaluation par critères



Reconnaissance des partenaires

32

Lyon 7

D'un point de vue interne à la structure, **les relations entre l'ALTM et les partenaires sont bonnes, voire très bonnes**. L'ALTM est satisfaite de ces relations et affirme qu'elles sont **solides et fiables**. Elle se sent reconnue par ses partenaires et souhaite développer et consolider davantage ces différents échanges. Les besoins entre l'ALTM et les différents partenaires sont mutuels et les échanges sont réguliers. Cependant, **certains partenariats mériteraient d'être développés davantage**. Le partenariat est un principe qui s'inscrit et se développe dans la durée. Les attentes des partenaires sont nombreuses et le challenge de l'ALTM est de répondre à ces attentes sans pour autant mettre de côté tout ce qu'elle a développé jusqu'alors.

Les relations entre les partenaires et l'ALTM reposent aussi beaucoup sur les médiateurs sociaux et sur la qualité de leur travail, puisque ce sont eux qui font leurs preuves sur le terrain afin de les convaincre. Dans le 7^{ème} arrondissement, les médiateurs sociaux sont très proches des partenaires de terrain et ont réussi à établir des liens de confiance.

Les partenaires ont confirmé que c'est un plaisir de travailler avec les médiateurs sociaux, puisque l'équipe est composée de **médiateurs très professionnels et agréables**. De plus, la manager de l'équipe est très appréciée et a su dynamiser ces échanges sur le terrain. Selon les gardiens, les relations avec les médiateurs sont bonnes et ils affirment pouvoir compter sur eux.

L'ALTM est perçue comme une « *association jeune et dynamique avec laquelle il est agréable de travailler.* »

Les médiateurs sociaux participent activement à la bonne coordination partenariale des interventions auprès des populations. Les relations entre l'ALTM et les partenaires sont principalement des relations de collaboration, d'échanges, des relations professionnelles. Les partenaires qualifient l'ALTM « **d'outil de diagnostic** », de « **thermomètre d'ambiance** », « **de partenaire go-between** ».

Les médiateurs de l'ALTM sont donc identifiés comme des acteurs pouvant favoriser l'implication citoyenne, ils sont décrits comme un outil préventif intervenant en amont des forces de l'ordre, ils sont identifiés comme étant une « **réponse aux problématiques sociales sur des territoires ou micro-territoires sous pression** ».

La connaissance très pointue des situations des familles, grâce à leur rapport de proximité, est souvent sollicitée par les autres travailleurs sociaux : « **ils orientent des jeunes vers nos structures** ».

La proximité avec les habitants, le rapport de confiance voire de confidentialité sont des clés pour l'amélioration de l'efficacité des réponses aux demandes sociales.

Des rencontres techniques sont initiées entre les travailleurs sociaux, auxquelles sont conviés les médiateurs sociaux afin de pouvoir échanger sur la situation globale du quartier par exemple ; « **elle participe aux cellules de veille** » et au « **comité de pilotage des projets** ».

D'un point de vue général, les partenaires de l'ALTM reconnaissent son utilité sur les quartiers d'intervention, son impact positif sur l'ambiance du quartier de manière globale ou sur les événements sociaux ; « **depuis l'ALTM les parents sont moins angoissés à l'idée d'aller chercher leurs enfants à l'école par exemple** ».

L'ALTM est aujourd'hui une structure qui se développe, qui évolue. Cependant, certains partenaires déplorent une perte de lien « **avant ils nous orientaient des jeunes, maintenant ils ne le font plus** », une base de données qui est « **trop centrée sur le rapport d'ambiance** », « **un turn-over important** » qui ne favorise pas forcément l'image de l'ALTM, et une méconnaissance de l'évolution des domaines d'intervention de l'ALTM aujourd'hui.

Évaluation par critères



Reconnaissance des
partenaires

Les partenaires du 9^{ème} ont une bonne perception de l'ALTM, rassurés par le professionnalisme et le positionnement plus clair de ses médiateurs depuis sa réimplantation en 2014. **« Ce sont des professionnels ou agents sur un territoire avec une connaissance du territoire, des structures et des habitants ».**

Les médiateurs sociaux sont décrits comme **« un outil de mise en lien entre les habitants »**, **« un outil de cohésion sociale »**, de **« régulation de conflit par le dialogue »**, leur participation aux projets et événements sociaux sur le territoire est appréciée par les partenaires.

Les relations entre les médiateurs et les partenaires se traduisent par des échanges d'informations, de pratiques, par la mise en place de projets communs afin que chacun puisse identifier le rôle de l'autre : **« Avec les médiateurs, on voit qu'on peut travailler ensemble, comment le faire et on le fait ».**

Les partenaires envisagent une implantation qui resterait dans la durée ; **« Les jeunes les apprécient, il y a toujours des conflits de voisinage, il y a une concentration d'habitants, ce sera toujours nécessaire car vivre ensemble n'est pas évident ».** Bien que certains jeunes apprécient et parlent avec les médiateurs, les partenaires sont conscients que la médiation ne peut pas **« obliger »** et que le contact avec certains jeunes est difficile, voire **« impossible »** dans certain cas.

L'implantation de l'ALTM s'est faite et continue de se faire de manière progressive à La Duchère, ils n'interviennent donc pas sur toutes les zones ni auprès de tous les habitants qui auraient besoin de médiation ; **« Il n'y pas d'identité propre, ils sont trop dépendants des financeurs, et ne répondent pas forcément aux besoins qu'ils ont détectés, mais ils vont là où les financeurs veulent ».**

Évaluation par critères

Notoriété de la structure

36

Lyon 7

21.3% des personnes interrogées soit 17 personnes sur 80 connaissent l'ALTM. 46 habitants sur 80 connaissent les médiateurs sociaux ou gilets « oranges »/ gilets « verts ».

Encore aujourd'hui, malgré un nombre d'interventions élevé dans le quartier de Gerland Cités-Sociales, l'ALTM n'est encore que peu connue par les habitants.

Les médiateurs sociaux réalisent de nombreuses campagnes de sensibilisation et ne cessent d'aller à la rencontre des habitants afin de présenter leur travail ainsi que leurs missions. La bonne notoriété des médiateurs compense la faible notoriété de l'ALTM, car finalement ce sont eux qui sont présents sur le terrain afin d'aider les populations les plus en difficulté...

66% des habitants interrogés, soit 53 personnes connaissent l'ALTM et les médiateurs sociaux, et font le lien entre les deux.

Lyon 8

Les habitants ne connaissent pas à proprement parler l'ALTM. Sur un total de 100 personnes rencontrées, 81% ne connaissent pas l'ALTM. Cependant les résultats montrent qu'ils connaissent les médiateurs (68%) soit 68 habitants ou leur tenue « gilet vert ».

34 personnes interrogées sur 80 connaissant la structure ALTM, 52 habitants, soit 65%, connaissent les médiateurs sociaux. Cette connaissance peut s'expliquer par une ancienneté de l'ALTM sur le territoire et une réimplantation récente ayant nécessité une information de la présence des médiateurs par un porte à porte. Les médiateurs sont également très présents sur les événements du territoire. Plus qu'une connaissance, il s'agit d'une visibilité du médiateur social.

Évaluation par critères



Synthèse des entretiens avec les partenaires

Vision des médiateurs sociaux et de la médiation sociale

38

- De bonnes relations avec les responsables et les managers
- Des contacts agréables
- Des médiateurs professionnels
- Un bon relationnel
- Une structure et un partenaire indispensable
- Un fort investissement dans le quartier
- Des médiateurs connus et reconnus

Définition de la médiation sociale

- La résolution des conflits
- La création de lien entre habitants et entre habitants et structures
- Une réponse aux incivilités
- Des sensibilisations
- L'aide aux personnes fragiles, isolées, âgées
- Lien avec public jeune
- Relai d'informations
- Rappel à la règle
- Dysfonctionnement
- Aller vers
- Présence de proximité et rassurante

Limites

- Pas assez nombreux
- Pas assez de temps de présence
- Turn-over
- Limites dans les interventions : trop de dépendance
- Confusion avec agents de sécurité
- Pas assez de lisibilité dans les missions et actions pour les habitants
- Besoin de structuration
- Lien avec partenaires dépend de la personne à l'ALTM
- Besoin de transparence dans la formation des agents

39

Améliorations

- Communication auprès des habitants
- Être plus précis dans les interventions
- Plus de bilans et échanges d'ambiance
- Plus de transparence sur les formations
- Se recentrer sur les missions
- Se faire connaître
- Continuité dans les équipes
- Plus de présence de terrain
- Définir des objectifs clairs

Impacts - Apports - Évolutions

Pas d'élément transmis

Axes stratégiques et préconisations



AXE 1

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION PERMETTANT D'ACCROITRE LA RECONNAISSANCE DES MÉDIATEURS SOCIAUX ET LA NOTORIÉTÉ DE L'ALTM

40

L'ALTM a fortement développé sa communication ces trois dernières années afin de renforcer la visibilité de la médiation sur ses territoires d'intervention et de promouvoir les activités du dispositif auprès du plus grand nombre.

Cette stratégie s'est appuyée sur :

- des outils numériques rénovés (nouveau site internet, newsletter trimestrielle)
- des supports communicants plus adaptés aux partenaires et aux habitants
- Une couleur de tenue de médiation sociale plus représentative des activités des médiateurs sociaux

Malgré la politique volontariste engagée, l'évaluation montre que la structure ALTM, et - dans une moindre mesure - les médiateurs sociaux sont peu connus et reconnus par les habitants. Le champ de la médiation est large, mais les habitants ne repèrent que très peu l'étendue des activités de médiation exercées. La mission de gestion de conflit, qui constitue le cœur de métier des médiateurs, est la plus connue.

PRÉCONISATION 1

Accroître la visibilité des médiateurs et de leurs missions par des actions de communication innovantes, de proximité et adaptées aux publics des territoires d'intervention du dispositif.

Si les habitants potentiellement bénéficiaires d'interventions de médiation sociale connaissent peu les médiateurs sociaux, il peut également en être ainsi avec les acteurs locaux des territoires peu habitués à travailler avec des médiateurs sociaux. Si les partenaires « directs » des médiateurs sociaux connaissent globalement bien les contours de la médiation sociale, d'autres n'identifient pas forcément l'ensemble des missions de médiation.

PRÉCONISATION 2

Promouvoir une culture commune de la médiation sociale et communiquer sur l'ensemble de ses domaines d'application.

Axes stratégiques et préconisations



AXE 2

RENFORCER LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES ET LÉGITIMER LA MÉDIATION COMME OUTIL D'UNE POLITIQUE PUBLIQUE DE PRÉVENTION

42

Les acteurs locaux, partenaires de la médiation sociale et de l'ALTM au quotidien, ont aujourd'hui une vision assez précise du métier de médiateur social et de son positionnement dans le cadre des politiques de prévention et de tranquillité publique. La professionnalisation accrue des médiateurs et la politique menée par le Conseil d'Administration ont permis de poser les bases solides du métier. La complémentarité affirmée de la médiation sociale avec les métiers du travail social a permis de nouer des partenariats avec certaines structures de l'insertion sociale et professionnelle.

Si le cadre contractuel global est clair avec les partenaires stratégiques, celui qui fixe les relations avec les acteurs du champ de l'insertion sociale et professionnelle des territoires demeure peu formalisé.

PRÉCONISATION 1

Généraliser la formalisation des partenariats fixant les modes de concertation avec les partenaires des territoires et en assurer un suivi opérationnel.

Au-delà de cadres conventionnels et/ou contractuels mieux formalisés, il conviendrait également que l'ALTM puisse permettre l'élaboration d'indicateurs d'évaluation afin de mesurer l'impact des actions de médiation.

Peu de partenaires aujourd'hui ont adapté leur activité, leur fonctionnement et leurs indicateurs à l'implantation d'un dispositif de médiation sociale.

PRÉCONISATION 2

Co-construire une dynamique d'évaluation en continu avec les partenaires stratégiques/financeurs et les partenaires du travail social et de l'insertion sociale professionnelle en fixant des indicateurs d'activités, de résultats et d'impacts communs.

Axes stratégiques et préconisations



AXE 3

MOBILISER ET FACILITER LA PARTICIPATION DES HABITANTS

44

La pratique des médiateurs sociaux, nous l'avons précisé dans les premières pages de ce document, consiste à « aller-vers » et « faire avec ».

Au regard de l'évaluation, les habitants sollicitent peu les médiateurs sociaux, sont peu mobilisés et peu informés par les médiateurs sociaux.

Les médiateurs sociaux ont cependant un fort taux d'intervention en sensibilisation sur des thématiques diverses de la vie quotidienne des habitants.

Force est de constater que l'ALTM n'adopte généralement pas un mode d'intervention en capacité de mobiliser durablement les habitants d'un territoire.

PRÉCONISATION 1

Adapter les modes d'intervention de l'ALTM favorisant durablement la participation et la mobilisation des habitants dans la vie de leur résidence, de leur quartier.

Les expérimentations menées dans le cadre de la médiation citoyenne sur deux résidences d'habitat dans les 8^{ème} et 9^{ème} arrondissements de Lyon depuis 2015 suggèrent le fait que l'ALTM prend en compte les besoins et adapte ses pratiques professionnelles. Il conviendrait donc d'amplifier ce mouvement.

PRÉCONISATION 2

Développer une démarche partenariale de « projets citoyens » en s'inspirant des expérimentations mises en œuvre sur deux résidences d'habitat à Lyon 8^{ème} et Lyon 9^{ème}.

Axes stratégiques et préconisations



AXE 4

PÉRÉNNISER UNE POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES TENDANT À LA PROMOTION DU MÉTIER DE MEDIATEUR SOCIAL ET À L'ÉPANOUISSEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES SALARIÉS

46

Aujourd'hui, le point qui semble représenter la limite la plus importante de l'ALTM repose sur le turn-over persistant dans les équipes de médiateurs. Ce point a été soulevé de très nombreuses fois lors des entretiens avec les salariés mais également par les partenaires.

Malgré le renforcement de la politique de formation et de reconnaissance du métier et l'amélioration des conditions de travail, notamment par la mise en œuvre d'une nouvelle grille salariale fondée sur les compétences développées de médiation, le turn-over sur le poste de médiateur social est toujours très présent.

La politique engagée pour responsabiliser l'encadrement intermédiaire a permis d'assurer une stabilité sur le poste de manager d'équipe de médiation, ce qui était une étape essentielle à la structuration du management.

Il conviendrait donc d'amplifier la démarche engagée en 2015 pour permettre un développement équilibré des ressources dans tous les corps de métiers dont dispose l'ALTM.

PRÉCONISATION 1

Poursuivre la démarche engagée de responsabilisation et de professionnalisation des médiateurs sociaux par la mise en œuvre d'outils de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences adaptés à la pratique de la médiation sociale.

Si la structuration des catégories d'emplois est nécessaire, elle ne paraît pas suffisante à la cohésion de groupe et à la compréhension globale des finalités, enjeux et objectifs de l'ALTM. Des disparités peuvent encore demeurer dans les équipes et il serait judicieux de construire UNE équipe de médiation sociale qui s'appuie sur des fondements stratégiques et managériaux.

PRÉCONISATION 2

Renforcer la cohésion entre toutes les composantes de l'ALTM par la mise en œuvre d'une stratégie de management renouvelée sur des valeurs communes et partagées.

Le reporting est l'un des points forts de l'ALTM. En 2007, au sortir d'une période troublée, il devait prioritairement comptabiliser les interventions de médiation et ainsi justifier les financements versés à la structure. Le reporting a beaucoup évolué et est devenu au fil des années un outil de mesure de l'action et de gestion des ressources humaines. Il permet une évaluation en continu des actions de médiation et une adaptation des interventions à la réalité des territoires. Au gré des nouvelles dynamiques d'action engagées, de nouvelles formes de reporting ont vu le jour qu'il conviendrait d'harmoniser sur la base de l'outil informatique de mesure des activités.

PRÉCONISATION 3

Harmoniser les pratiques de reporting à partir de l'outil informatique commun à tous les salariés et permettre une gestion des activités et des ressources humaines optimisée

Synthèse générale



48

L'utilité sociale de la médiation sociale est une notion difficile à évaluer, nécessitant la **mise en place d'indicateurs très précis d'impact et de réussite sur les territoires.**

Le travail de médiation sociale s'effectue auprès de personnes et en fonction d'un contexte social, géographique, temporel, d'actualités mouvantes...

C'est pour ces raisons que la médiation sociale peut favoriser la cohésion, la prévention de la délinquance **à condition d'être en lien étroit avec ses partenaires.**

Malgré un manque de données importantes, nous pouvons retenir plusieurs éléments marquants :

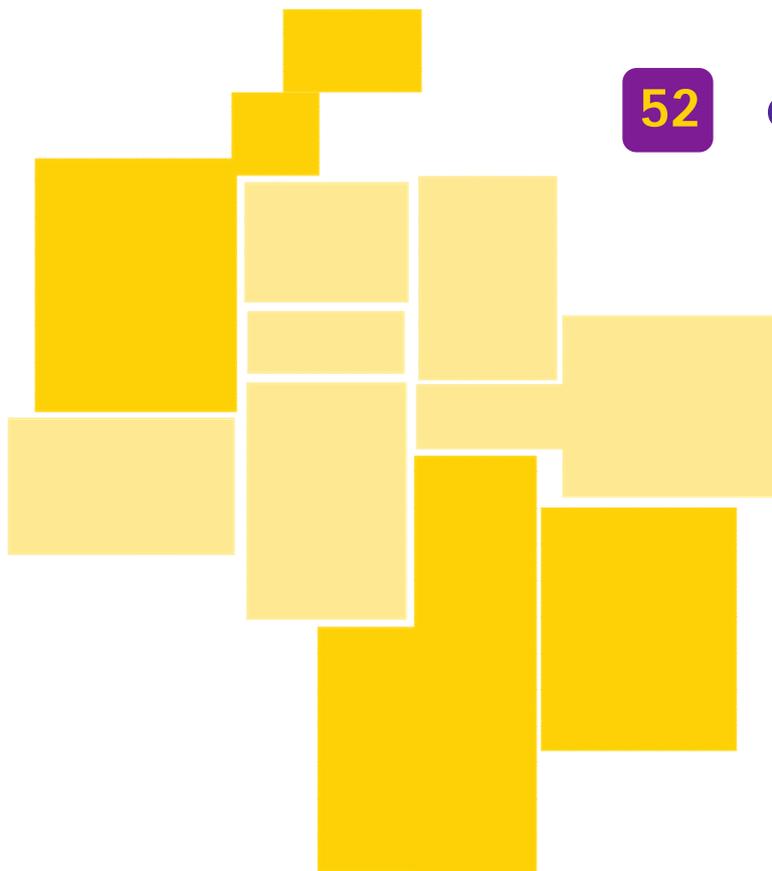
- Une **connaissance** et une **reconnaissance du travail** effectué par les médiateurs sociaux
- Une **reconnaissance du professionnalisme** des agents de médiation
- Une **méconnaissance du dispositif** ALTM et des missions au-delà de la gestion des conflits et d'assistance, d'aide aux personnes
- Un **partenariat de confiance** et en développement
- Un **turn-over** encore trop important
- Un **besoin de cohésion** et d'échanges de pratiques entre professionnels
- Un **sentiment d'accomplir un métier utile et valorisant** humainement

L'ALTM a, jusqu'à aujourd'hui, mené des évaluations de territoires.

Toujours à la recherche d'amélioration, l'agence se questionne sur la refonte des outils d'évaluation.

Cette réflexion se concrétisera avec l'adoption du **nouveau projet de service pour la période 2017/2019**.

50



52 questionnaire habitants

54 Lyon 7^{ème}

68 Lyon 8^{ème}

82 Lyon 9^{ème}

Annexes

Questionnaire habitants - ALTM mai 2016

Dans le cadre de l'évaluation de l'utilité sociale de l'ALTM, nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire :

A propos de l'ALTM

1. Connaissez-vous l'ALTM?

1. oui 2. non 3. NSPP

2. Connaissez-vous les médiateurs sociaux?

1. oui 2. non 3. NSPP

3. Faites-vous le lien entre l'ALTM et les médiateurs sociaux?

1. oui 2. non 3. NSPP

La question n'est pertinente que si Connaissez-vous l'ALTM? = "oui" et connaissance des médiateurs = "oui"

Le quartier

4. Vous sentez-vous en sécurité dans votre quartier?

1. oui 2. non 3. NSPP

5. Ce sentiment de sécurité a-t-il évolué depuis 2010/2014

1. dégradé 2. identique 3. amélioré

6. Quelles sont les raisons de cette amélioration?

La question n'est pertinente que si évolution sentiment sécurité = "amélioré"

7. Quelles sont les raisons de cette détérioration?

La question n'est pertinente que si évolution sentiment sécurité = "dégradé"

8. Comment définiriez-vous vos relations avec vos voisins?

1. mauvaises 2. moyennes 3. bonnes
 4. excellentes

9. L'intervention et la présence des médiateurs sociaux contribuent-ils à l'amélioration de vos relations de voisinage?

1. oui 2. non 3. NSPP

10. Êtes-vous informés des événements culturels et sociaux qui se déroulent dans votre quartier?

1. oui 2. non 3. NSPP

11. Par quels moyens êtes-vous informés de ces événements?

1. bouche à oreille 2. affichage public
 3. prospectus/flyer 4. par les médiateurs
 5. autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum).

12. Avez-vous déjà reçu des informations concernant ces événements culturels de la part des médiateurs?

1. oui 2. non 3. NSPP

13. Si oui, à quelle fréquence recevez-vous ces informations?

1. tous les mois 2. toutes les semaines
 3. tous les jours 4. jamais

La question n'est pertinente que si information éven par médiateurs = "oui"

14. Avez-vous le sentiment d'être impliqué ou exclu de la vie de quartier?

1. impliqué 2. exclu

15. Si impliqué, par quels moyens?

1. participation aux réunions de quartier
 2. participation aux conseils de quartier
 3. membre d'une association
 4. entraide avec vos voisins
 5. autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum).

La question n'est pertinente que si implication vie de quartier = "impliqué"

16. Souhaiteriez-vous participer davantage à la vie de votre quartier?

1. oui 2. non 3. NSPP

17. Les médiateurs sociaux vous encouragent-ils à participer davantage à la vie de quartier?

1. oui 2. non 3. NSPP

18. Ces encouragements vous amènent-ils à participer davantage à la vie de votre quartier?

1. oui 2. non 3. NSPP

La question n'est pertinente que si encouragement participation viequartier = "oui"

19. Si non, pourquoi?

La question n'est pertinente que si encouragements participation = "non"

Les médiateurs sociaux

20. En deux points, quelles sont selon vous les principales missions des médiateurs sociaux dans votre quartier?

21. Avez-vous déjà sollicité un ou des médiateurs sociaux?

1. oui 2. non 3. NSPP

22. Si oui, dans quel cadre?

- 1. gestion de conflit
- 2. information
- 3. mise en relation avec des structures
- 4. soutien/écoute
- 5. autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum).

La question n'est pertinente que si sollicitation des médiateurs = "oui"

23. Si autre, précisez

La question n'est pertinente que si Si oui, dans quel cadre? = "autre" et sollicitation des médiateurs = "oui"

24. L'intervention des médiateurs sociaux a-t-elle permis de résoudre votre problème?

- 1. oui
- 2. non
- 3. NSPP

La question n'est pertinente que si sollicitation des médiateurs = "oui"

25. Si oui, comment?

La question n'est pertinente que si intervention méd résolution = "oui"

26. Si non, pourquoi?

La question n'est pertinente que si intervention méd résolution = "non"

27. Si le médiateur n'a pas pu répondre à votre demande, vous a-t-il redirigé vers une autre structure?

- 1. oui
- 2. non
- 3. NSPP

La question n'est pertinente que si sollicitation des médiateurs = "oui"

28. Si oui, cela a-t-il permis la résolution de votre problème?

- 1. oui
- 2. non
- 3. NSPP

La question n'est pertinente que si redirection autre structure = "oui" et sollicitation des médiateurs = "oui"

29. Selon vous, le temps de présence des médiateurs dans votre quartier est-il?

- 1. peu satisfaisant
- 2. plutôt satisfaisant
- 3. satisfaisant
- 4. très satisfaisant

30. Referiez-vous appel aux médiateurs à l'avenir?

- 1. oui
- 2. non
- 3. NSPP

La question n'est pertinente que si sollicitation des médiateurs = "oui"

31. Recommanderiez-vous l'intervention des médiateurs sociaux de l'ALTM à vos proche?

- 1. oui
- 2. non
- 3. NSPP

La question n'est pertinente que si sollicitation des médiateurs = "oui"

32. Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux : calme

- 1. pas calme du tout
- 2. plutôt calme
- 3. calme
- 4. très calme

33. Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux : discret

- 1. pas discret du tout
- 2. plutôt discret
- 3. discret
- 4. très discret

34. Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux : neutre

- 1. pas neutre du tout
- 2. plutôt neutre
- 3. neutre
- 4. très neutre

35. Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux : professionnel

- 1. pas professionnel du tout
- 2. plutôt professionnel
- 3. professionnel
- 4. très professionnel

36. Que pensez-vous du travail global des médiateurs dans votre quartier?

- 1. peu satisfaisant
- 2. plutôt satisfaisant
- 3. satisfaisant
- 4. très satisfaisant

37. Si peu ou très satisfaisant, pour quoi?

La question n'est pertinente que si évaluation travail médiateurs Parmi "peu satisfaisant ; très satisfaisant"

38. Selon vous, que pourraient faire les médiateurs afin d'améliorer l'efficacité de leurs missions?

53

Informations personnelles

39. Sexe?

- 1. homme
- 2. femme

40. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?

- 1. moins de 25 ans
- 2. 25-45 ans
- 3. 45-60 ans
- 4. plus de 60 ans

41. A quelle catégorie socio professionnelle appartenez-vous?

- 1. retraités
- 2. chômeurs
- 3. ouvriers
- 4. employés/professions intermédiaires
- 5. professions libérales (artisans, commerçants)
- 6. cadres et professions intellectuelles supérieures

42. Quelle est votre commune de naissance?

- 1. france
- 2. étranger

43. Si né à l'étranger, depuis quand êtes-vous en France?

- 1. moins d'un an
- 2. entre 1 ans et 5 ans
- 3. entre 5 ans et 10 ans
- 4. plus de 10 ans

La question n'est pertinente que si francé/étranger = "étranger"

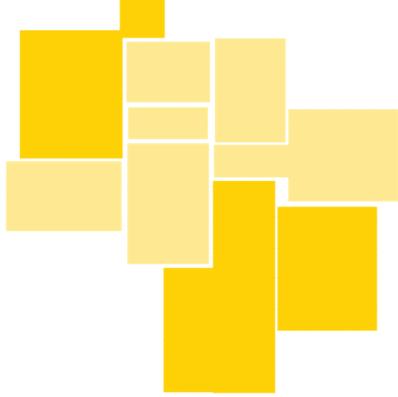
44. Depuis combien de temps habitez-vous dans le quartier?

- 1. moins d'un an
- 2. entre 1 ans et 5 ans
- 3. entre 5 et 10 ans
- 4. plus de 10 ans

Remarques

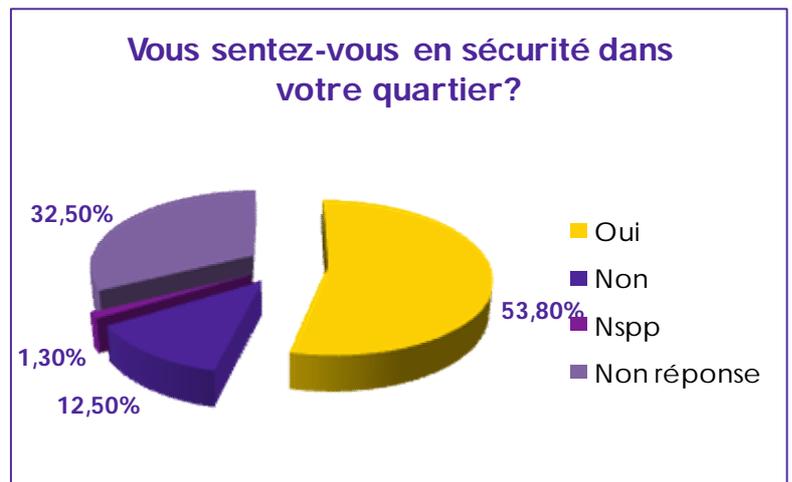
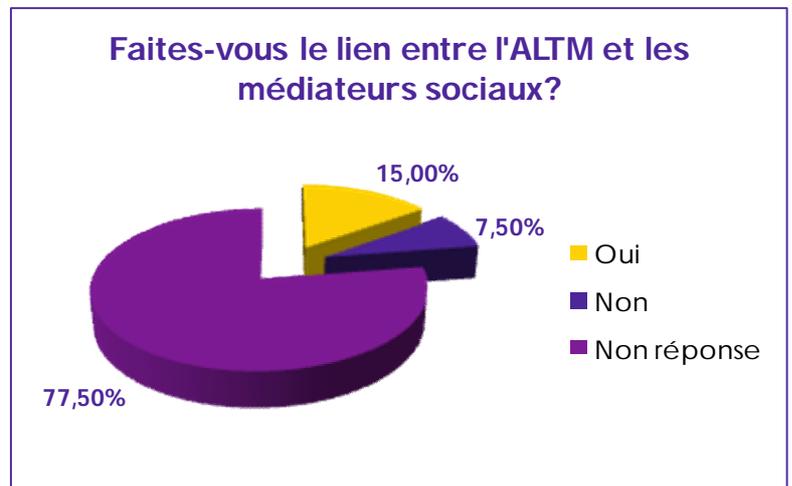
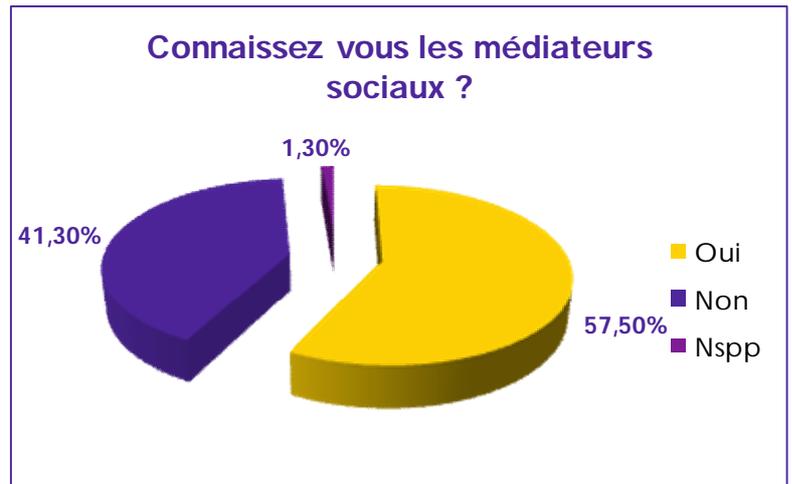
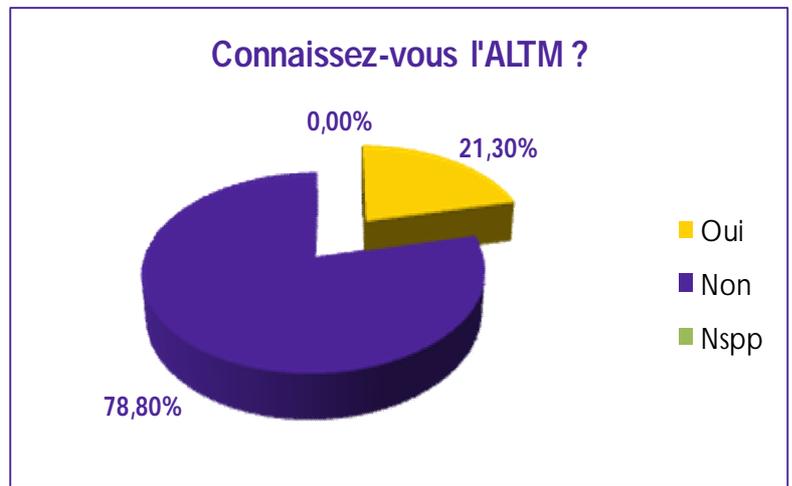
45. Remarques sur l'ALTM ou les médiateurs sociaux :

Annexes

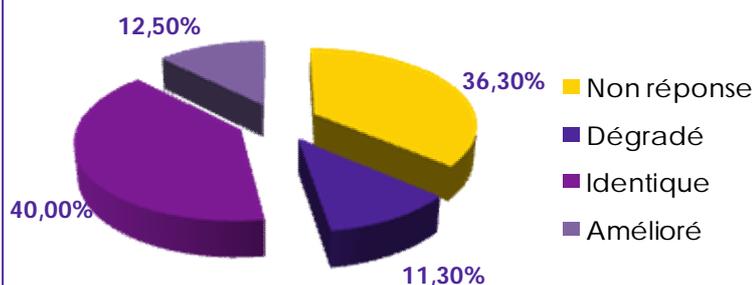


Résultat questionnaires

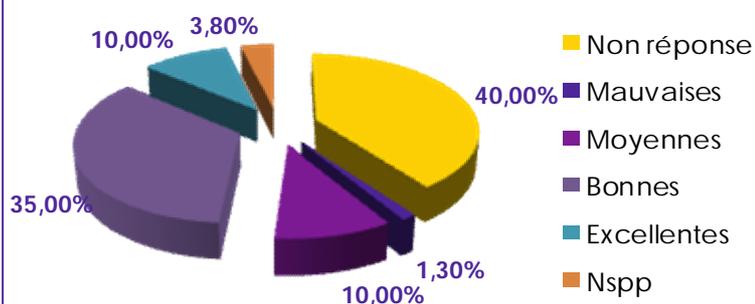
54



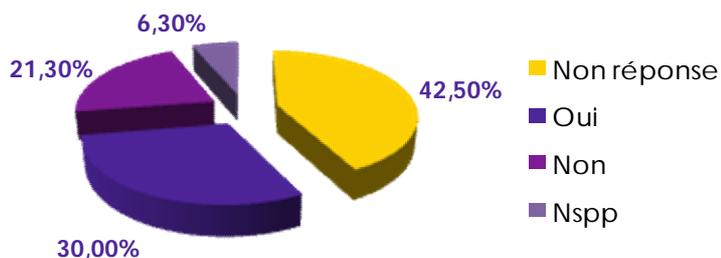
Ce sentiment de sécurité a-t-il évolué depuis 2010/2014 ?



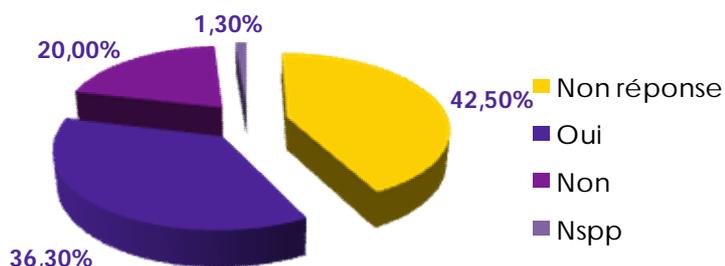
Comment définiriez-vous vos relations avec vos voisins?



L'intervention et la présence des médiateurs sociaux contribuent-ils à l'amélioration de vos relations de voisinage?



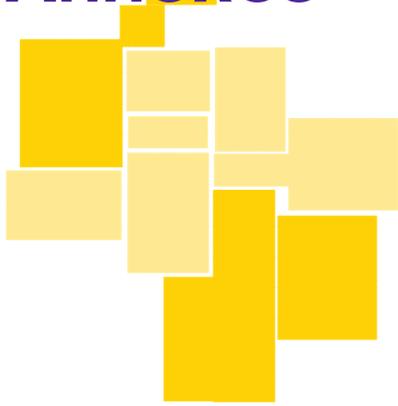
Êtes-vous informés des événements culturels et sociaux qui se déroulent dans votre quartier?



Par quels moyens êtes-vous informés de ces événements?

non réponse	51	63.7%
bouche à oreille	7	8.8%
affichage public	19	23.8%
prospectus/flyer	13	16.3%
par les médiateurs	2	2.5%
autres	4	5.0%
nspp	2	2.5%
Total	80	

Annexes



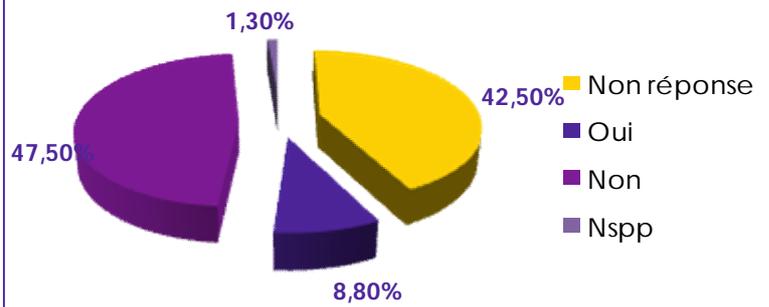
Résultat questionnaires

56

Si impliqué, par quels moyens?

non réponse	65	81.3%
participation réunions de quartier	0	0.0%
participation conseils de quartier	1	1.3%
membre association	6	7.5%
entraide voisins	7	8.8%
autres	2	2.5%
nspp	2	2.5%
Total	80	

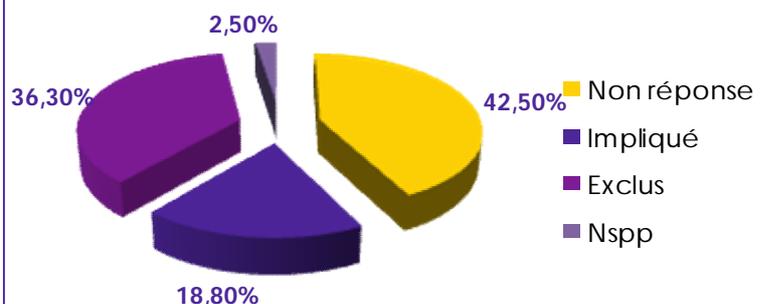
Avez-vous déjà reçu des informations concernant ces événements culturels de la part des médiateurs?



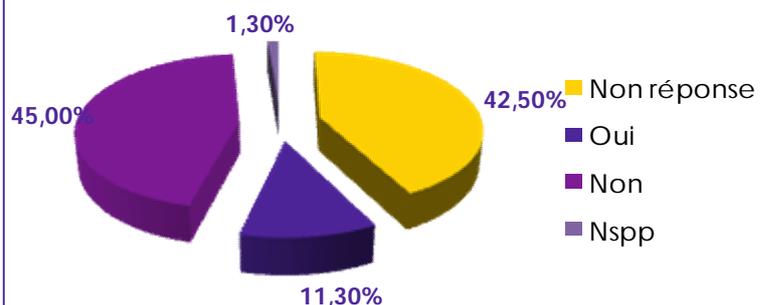
Si oui, à quelle fréquence recevez-vous ces informations?

non réponse	73	91.3%
tous les mois	1	1.3%
toutes les semaines	0	0.0%
tous les jours	0	0.0%
jamais	0	0.0%
nspp	6	7.5%
Total	80	

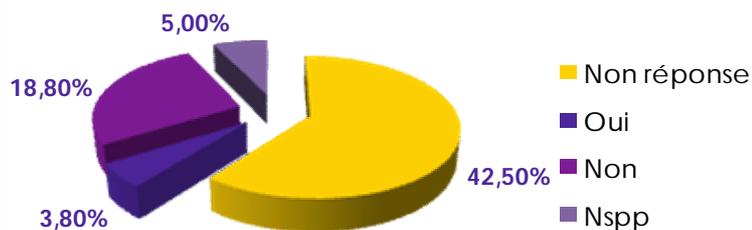
Avez-vous le sentiment d'être impliqué ou exclu de la vie de quartier?



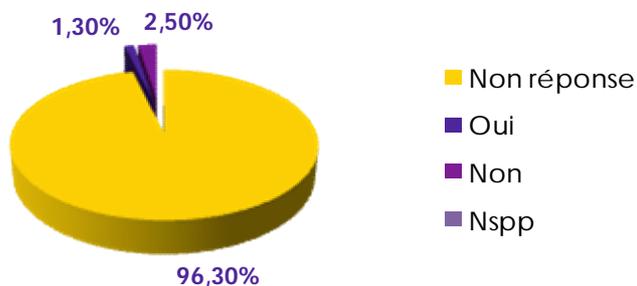
Souhaiteriez-vous participer davantage à la vie de votre quartier?



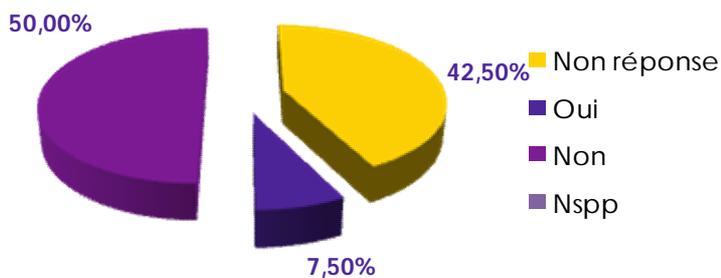
Les médiateurs sociaux vous encouragent-ils à participer davantage à la vie de quartier?



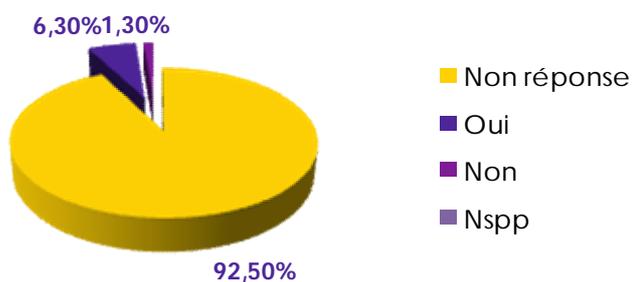
Ces encouragements vous amènent-ils à participer davantage à la vie de votre quartier?



Avez-vous déjà sollicité un ou des médiateurs sociaux?



L'intervention des médiateurs sociaux a-t-elle permis de résoudre votre problème?



Si oui, dans quel cadre?

non réponse	74	92.5%
gestion de conflit	2	2.5%
information	1	1.3%
mise en relation avec des structures	2	2.5%
soutien/écoute	0	0.0%
autres	2	2.5%
Total	80	

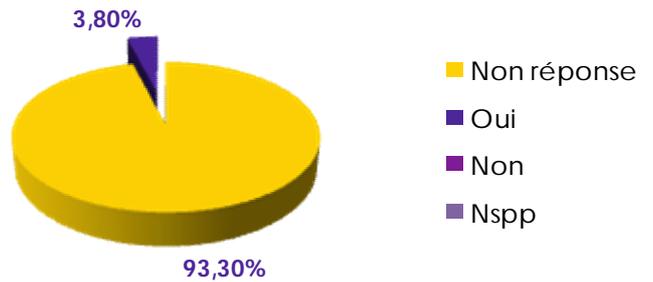
Annexes



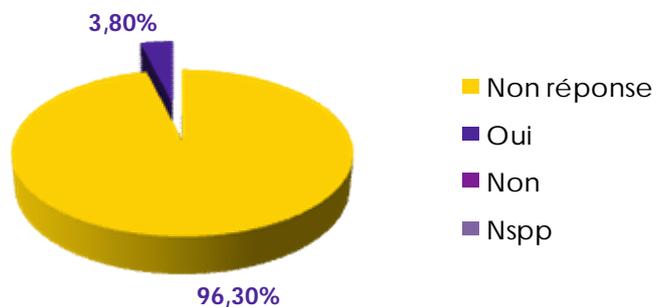
Résultat questionnaires

58

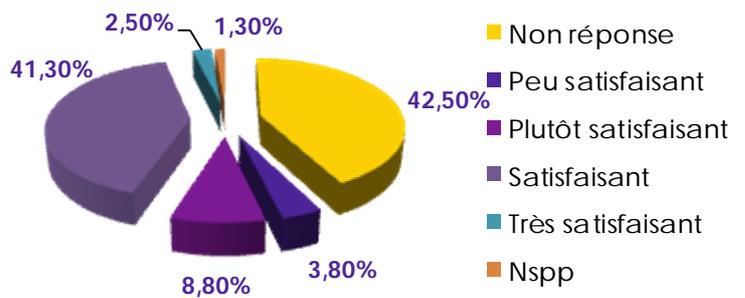
Si le médiateur n'a pas pu répondre à votre demande, vous a-t-il redirigé vers une autre structure?



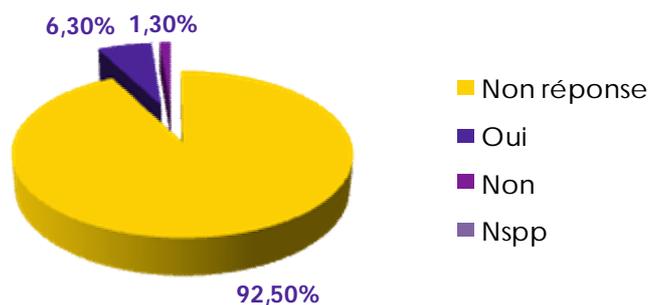
Si oui, cela a-t-il permis la résolution de votre problème?



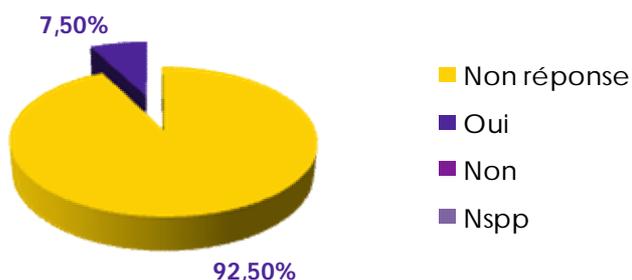
Selon vous, le temps de présence des médiateurs dans votre quartier est-il?



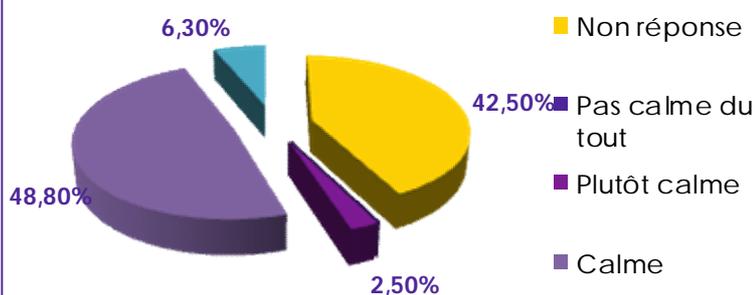
Referiez-vous appel aux médiateurs à l'avenir?



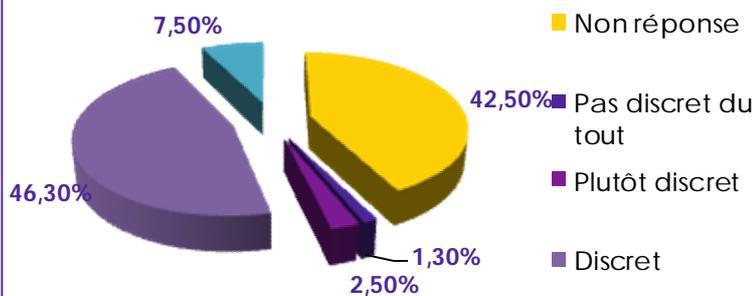
Si oui, recommanderiez-vous l'intervention des médiateurs sociaux de l'ALTM à vos proches?



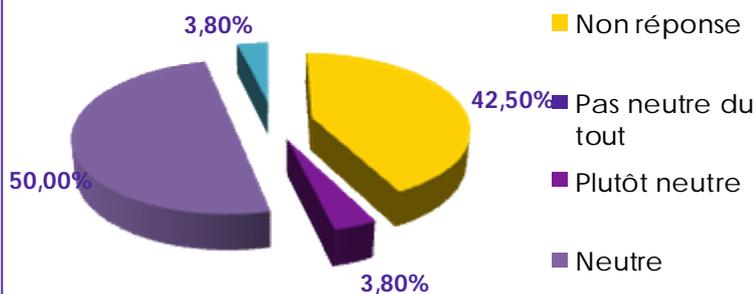
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (calme)?



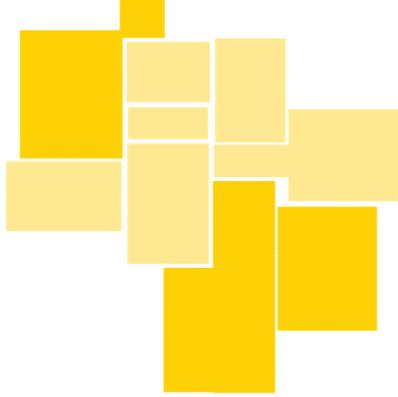
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (discret)?



Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (neutre)?



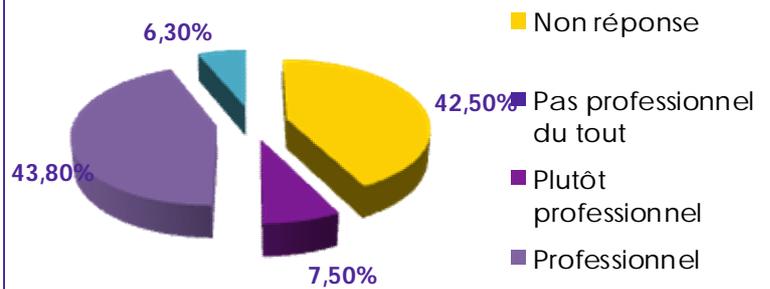
Annexes



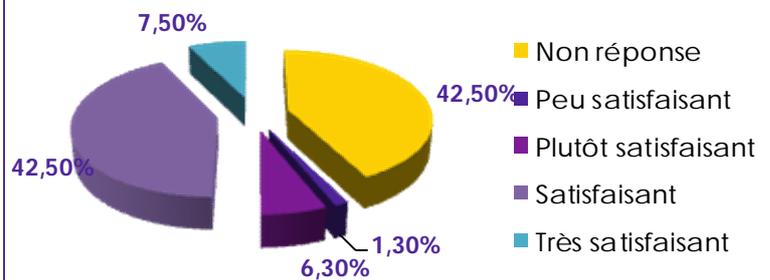
Résultat questionnaires

60

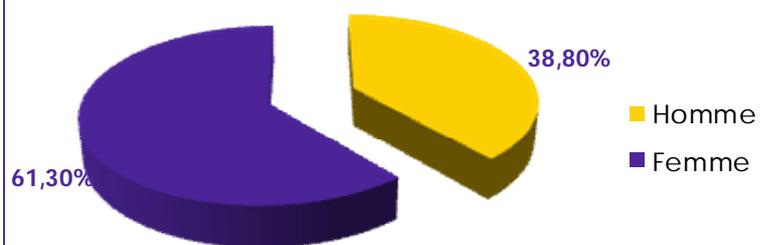
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (professionnel)?



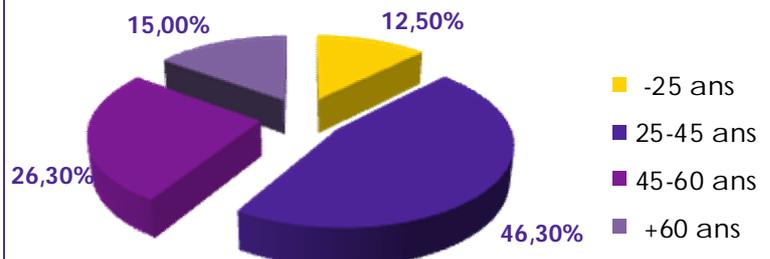
Que pensez-vous du travail global des médiateurs dans votre quartier?



Sexe?



Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?



A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous?

retraité	13	16.3%
chômeur	28	35.0%
ouvrier	15	18.8%
employé/ prof.intermédiaire	22	27.5%
profession libérale (commerçant, artisan)	0	0.0%
cadre et profession intellectuelle supérieure	2	2.5%
Total	80	

Quel est votre pays de naissance?

France	53	66.3%
Étranger	27	33.8%
Total	80	

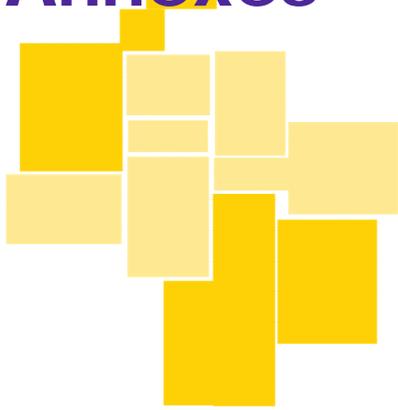
61

Si né à l'étranger, depuis quand êtes-vous en France?

non réponse	53	66.3%
moins d'un an	1	1.3%
entre 1 et 5 ans	5	6.3%
entre 5 et 10 ans	5	6.3%
plus de 10 ans	16	20.0%
Total	80	

Depuis combien de temps habitez-vous dans le quartier?

moins d'un an	8	10%
entre 1 et 5 ans	26	32.5%
entre 5 et 10 ans	16	20.0%
plus de 10 ans	30	37.5%
Total	80	

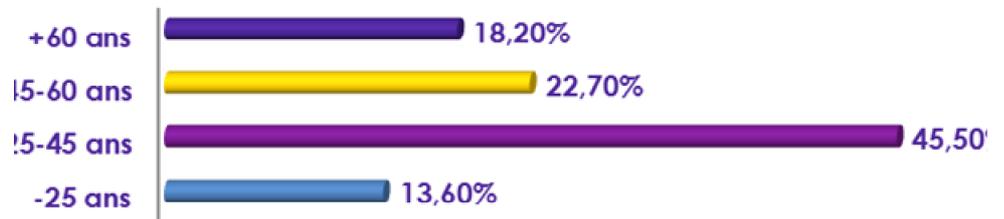


Zone 1 - IRIS le Rhône

rue Lieutenant-colonel Girard, boulevard
Yves Farge, rue André Bollier et l'école
Marcel Pagnol.

62

Age



Sexe



CSP INSEE



Nationalité



Dans cette zone d'intervention, seulement 22.7% des habitants connaissent l'ALTM mais 63,3% connaissent les médiateurs sociaux. 100% des personnes interrogées se sentent en sécurité dans ce secteur d'intervention. Malgré un sentiment de sécurité positif, cette zone d'intervention représente un secteur en difficulté où les tensions sociales sont préoccupantes. Les habitants ont un sentiment positif concernant les médiateurs puisque 86% des sondés sont satisfaits de leur travail et 77% sont satisfaits de leur temps de présence.

Cette zone a reçu 321 interventions de la part des médiateurs sociaux en 2015 soit 14% du total des interventions du quartier Gerland Cités-Sociales. C'est peut-être la raison pour laquelle les habitants ne connaissent pas très bien l'ALTM et ne connaissent pas toujours les médiateurs sociaux.

Concernant les relations de voisinage, selon le questionnaire, elles sont bonnes dans 64% des cas et moyennes dans 21% des cas. Cette zone 1 nécessite peut-être encore davantage d'interventions dans le cadre de l'amélioration des relations de voisinage.

Certains endroits comme la rue Lieutenant-colonel Girard sont encore trop isolés et bénéficient de beaucoup moins d'interventions que les autres secteurs.

Une dernière remarque concerne l'information des événements culturels et sociaux des habitants qui est moyenne puisque 43% des habitants seulement sont au courant de ce qu'il se passe dans le quartier et ce principalement par des affichages publics ou par la distribution de prospectus. Concernant l'implication dans la vie de quartier, 65% des habitants se sentent exclus.

Cette zone délicate et parfois isolée représente un quartier à ne pas négliger avec un total de 2485 habitants.

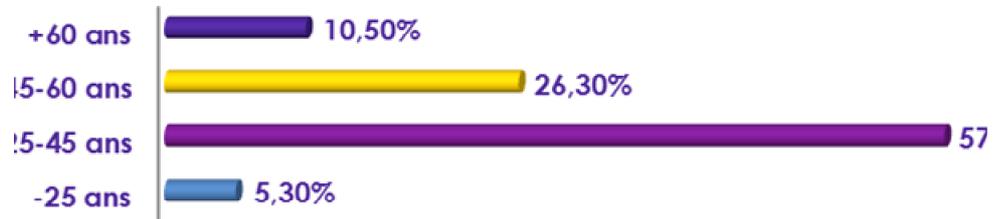


Zone 2 - IRIS Marcel Mérieux

rue Marcel Mérieux et résidence Antonin Perrin

64

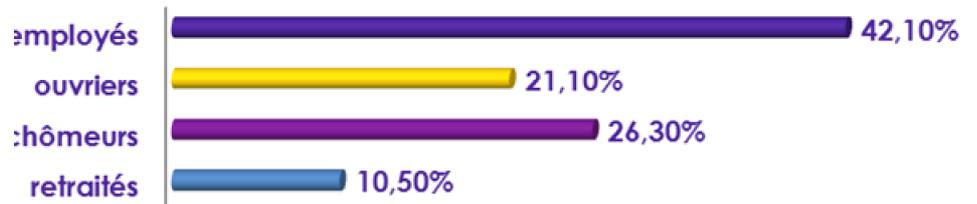
Age



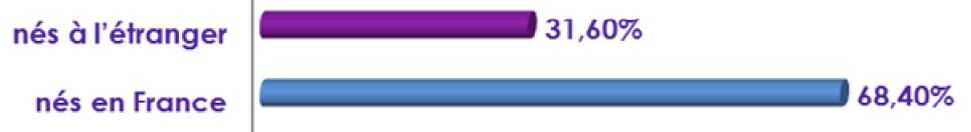
Sexe



CSP INSEE



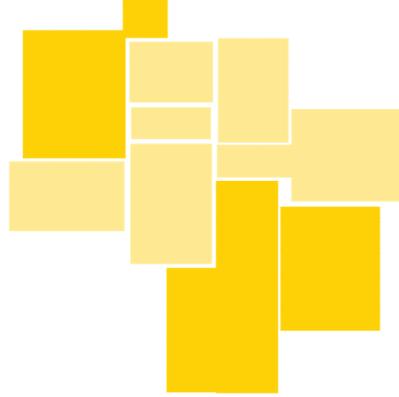
Nationalité



10,5% des habitants interrogés connaissent l'ALTM et 52.6% des habitants connaissent les médiateurs sociaux. Ces chiffres sont bas mais peuvent s'expliquer par le fait que c'est un périmètre où les médiateurs zones réalisent le plus faible taux d'interventions. Cette zone est relativement calme et nécessite moins d'actions de médiation.

Les données récoltées affirment que 75% des habitants se sentent en sécurité et que ces 75% affirment que ce sentiment de sécurité n'a pas changé depuis 2012. Les relations de voisinage sont bonnes à 82%.

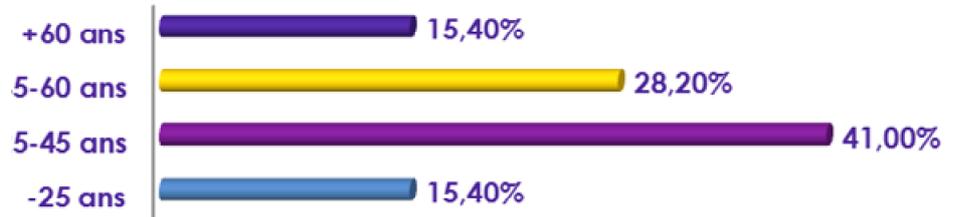
Les habitants reconnaissent de manière positive le travail des médiateurs sociaux et 80% des sondés affirment que la présence des médiateurs améliorent les relations de voisinage. En ce qui est de l'implication des habitants dans la vie de quartier seulement 20% se sentent impliqués et 30% des sondés souhaiteraient plus participer.



Zone 3 - Cité jardin

66

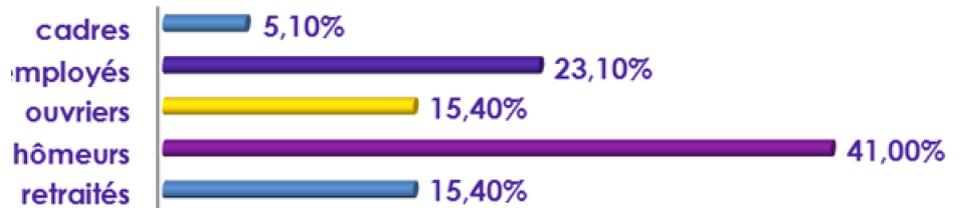
Age



Sexe



CSP INSEE



Nationalité



25.6% des habitants interrogés connaissent l'ALTM et environ 60% des habitants interrogés connaissent les médiateurs sociaux.

Concernant le ressenti des habitants sur la sécurité, 73% se sentent en sécurité et 27% ne se sentent pas en sécurité. Ce sentiment d'insécurité s'accroît grandement sur le secteur de Cité Jardin conjugué à un sentiment d'isolement des prises de décisions concernant la vie du quartier puisque 60% des sondés se sentent exclus de la vie de quartier.

La présence des médiateurs sociaux est satisfaisante pour 75% des habitants interrogés et améliore la cohésion sociale et la tranquillité publique. 64% des sondés de Cité Jardin sont satisfaits du travail effectué par les médiateurs et 23% affirment être très satisfaits.

Concernant les relations de voisinage, elles sont excellentes pour 25% des habitants interrogés, bonnes pour 50% et moyennes pour 20% d'entre eux.

Le défi de Cité Jardin repose aujourd'hui sur les jeunes puisque le contact est encore difficile à établir et qu'ils sont de plus en plus nombreux à se retrouver dans une situation de précarité avec des difficultés financières de plus en plus importantes et un niveau de qualification de plus en plus faible.

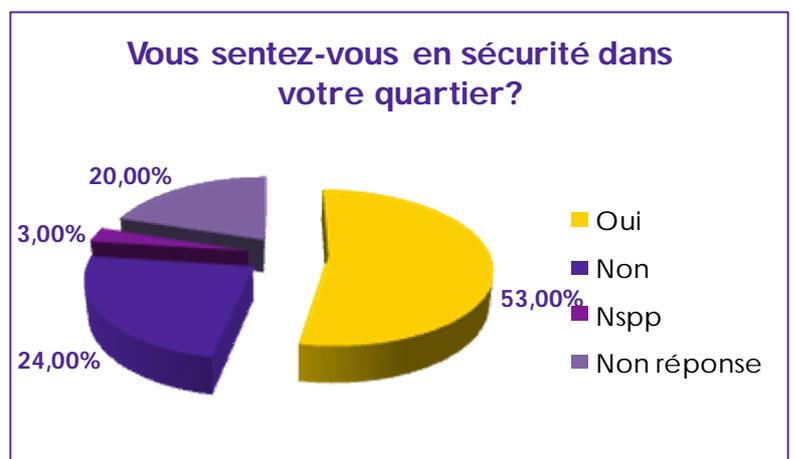
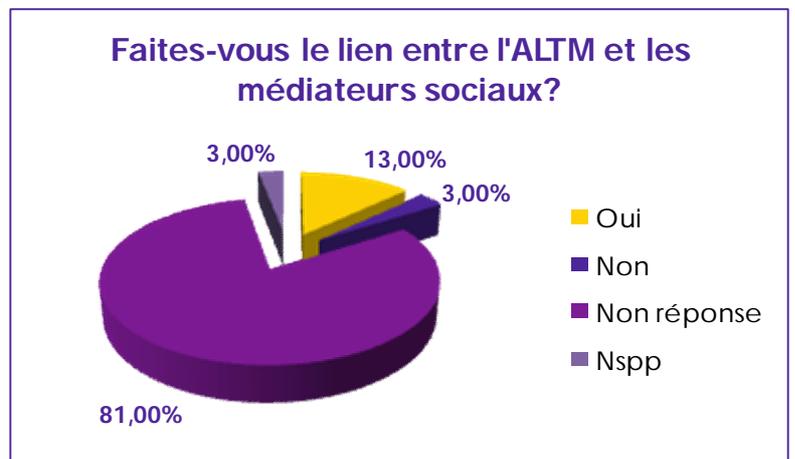
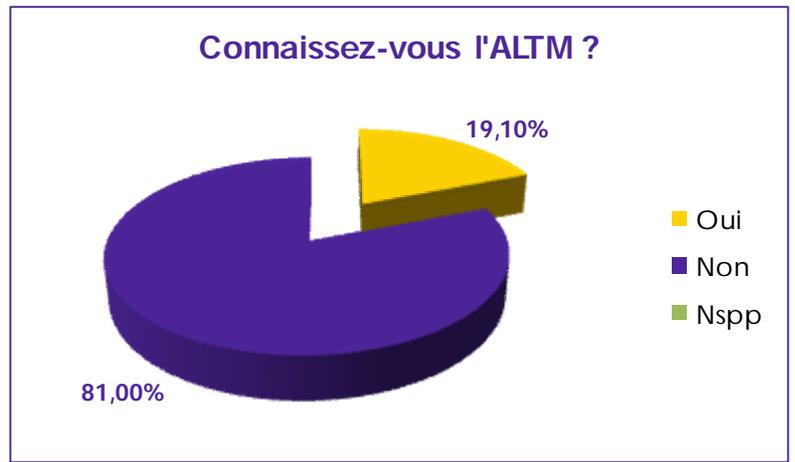
Afin de relever ce défi et de sensibiliser les jeunes dès leur plus jeune âge, un projet de médiation sociale en milieu scolaire a été lancé en 2016 en partenariat avec l'école primaire Aristide Briand. Ce projet se traduit par différentes interventions divisées en plusieurs modules adaptés aux élèves de CM1.

Annexes

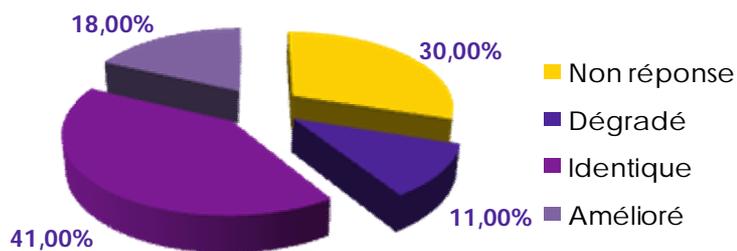


Résultat questionnaires

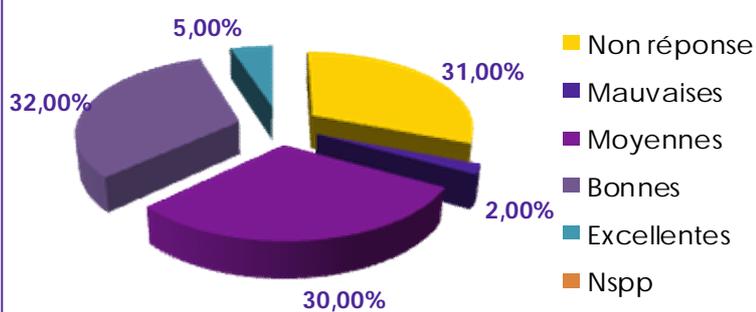
68



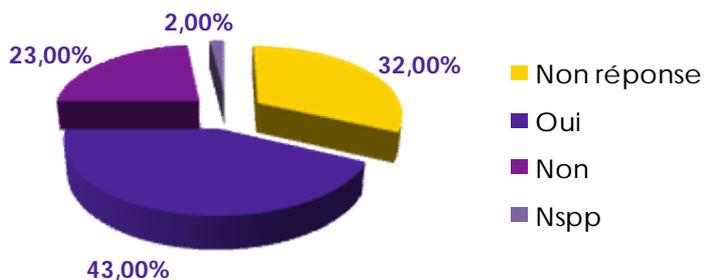
Ce sentiment de sécurité a-t-il évolué depuis 2010/2014 ?



Comment définiriez-vous vos relations avec vos voisins?



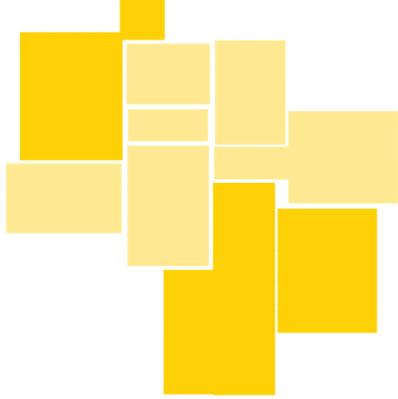
Êtes-vous informés des événements culturels et sociaux qui se déroulent dans votre quartier?



Par quels moyens êtes-vous informés de ces événements?

non réponse	58	58%
bouche à oreille	11	11%
affichage public	30	30%
prospectus/flyer	30	30%
par les médiateurs	6	6%
autres	4	4%
nspp	3	3%
Total	100	

Annexes



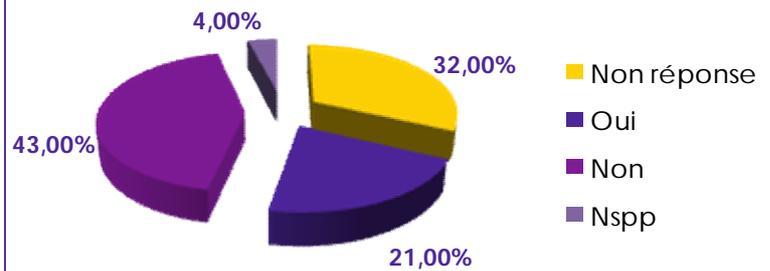
Résultat questionnaires

70

Si impliqué, par quels moyens?

non réponse	77	77%
participation réunions de quartier	3	3%
participation conseils de quartier	2	2%
membre association	9	9%
entraide voisins	15	15%
autres	5	5%
nspp	2	2%
Total	100	

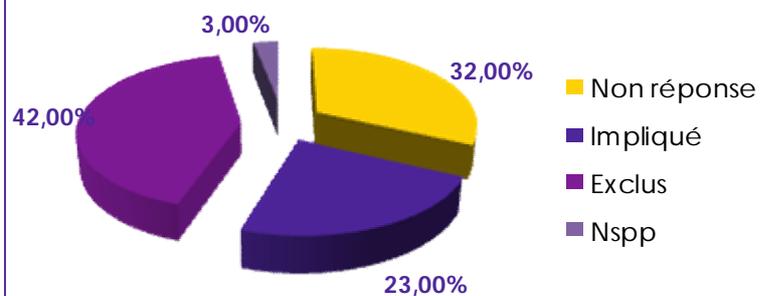
Avez-vous déjà reçu des informations concernant ces événements culturels de la part des médiateurs?



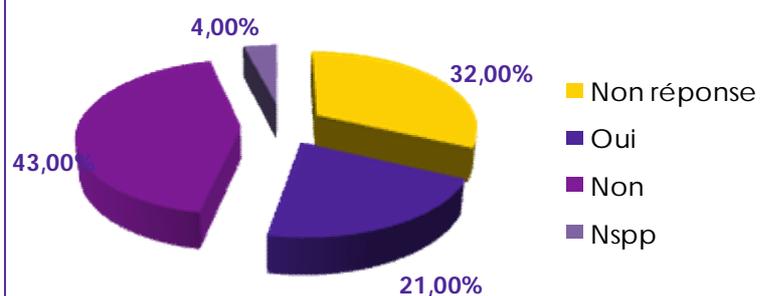
Si oui, à quelle fréquence recevez-vous ces informations?

non réponse	80	80%
tous les mois	2	2%
toutes les semaines	0	0%
tous les jours	0	0%
jamais	0	0%
nspp	18	18%
Total	80	

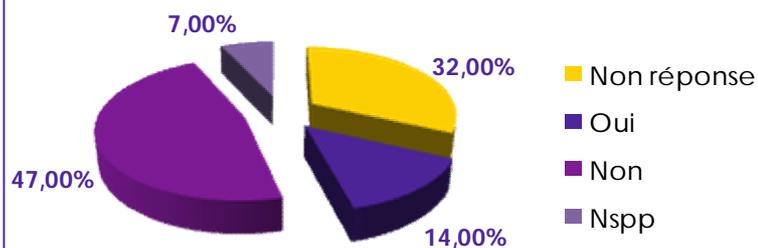
Avez-vous le sentiment d'être impliqué ou exclu de la vie de quartier?



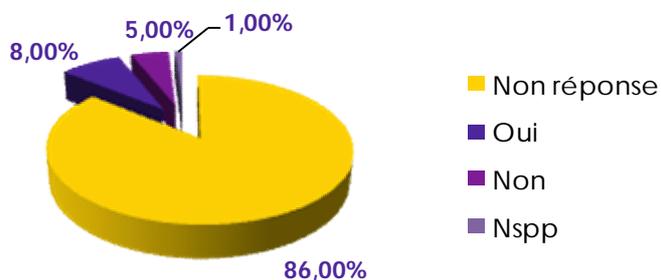
Souhaiteriez-vous participer davantage à la vie de votre quartier?



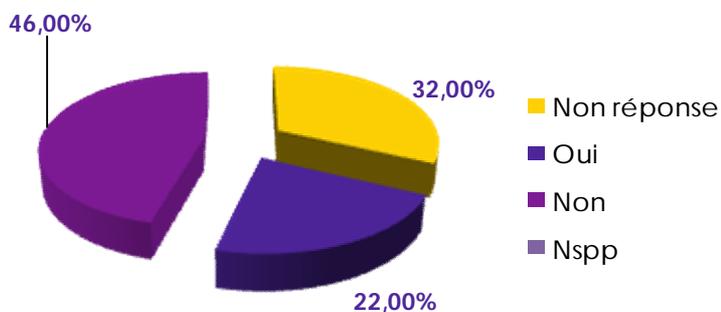
Les médiateurs sociaux vous encouragent-ils à participer davantage à la vie de quartier?



Ces encouragements vous amènent-ils à participer davantage à la vie de votre quartier?



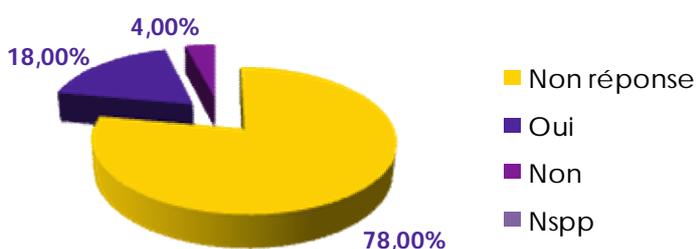
Avez-vous déjà sollicité un ou des médiateurs sociaux?



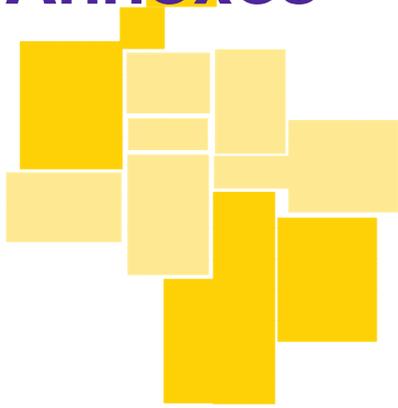
Si oui, dans quel cadre?

non réponse	78	78%
gestion de conflit	5	5%
information	5	5%
mise en relation avec des structures	4	4%
soutien/écoute	3	3%
autres	6	6%
Total	100	

L'intervention des médiateurs sociaux a-t-elle permis de résoudre votre problème?



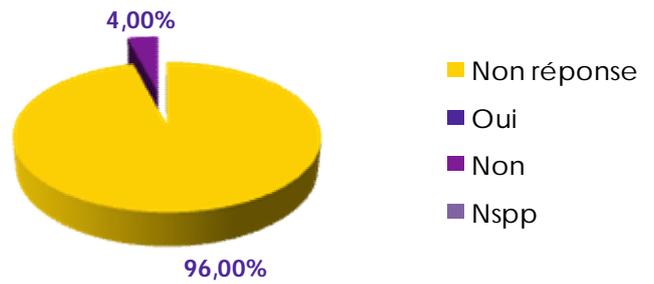
Annexes



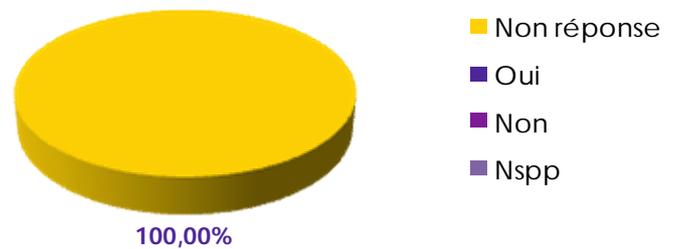
Résultat questionnaires

72

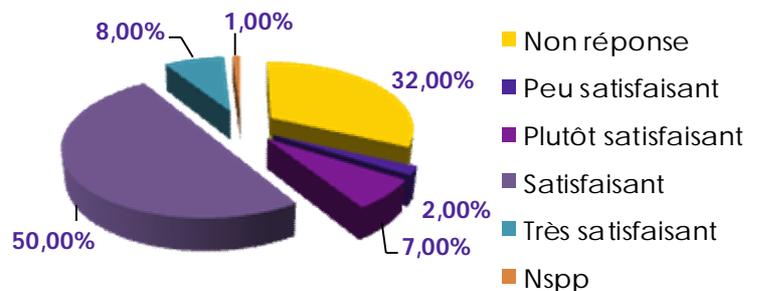
Si le médiateur n'a pas pu répondre à votre demande, vous a-t-il redirigé vers une autre structure?



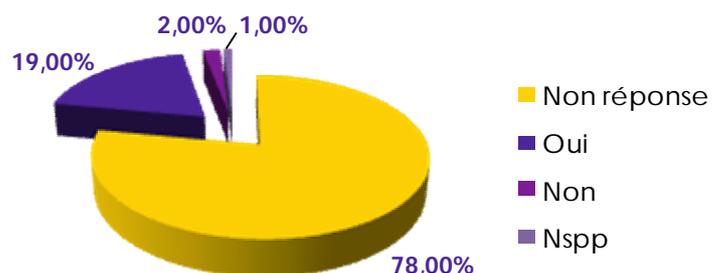
Si oui, cela a-t-il permis la résolution de votre problème?



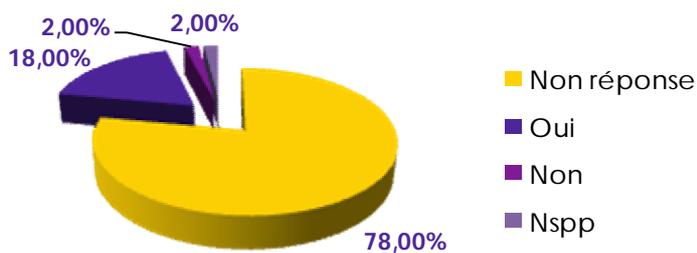
Selon vous, le temps de présence des médiateurs dans votre quartier est-il?



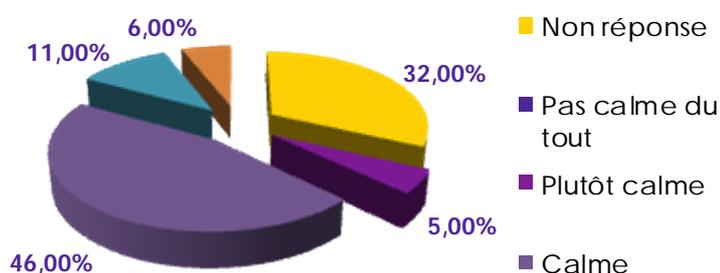
Referiez-vous appel aux médiateurs à l'avenir?



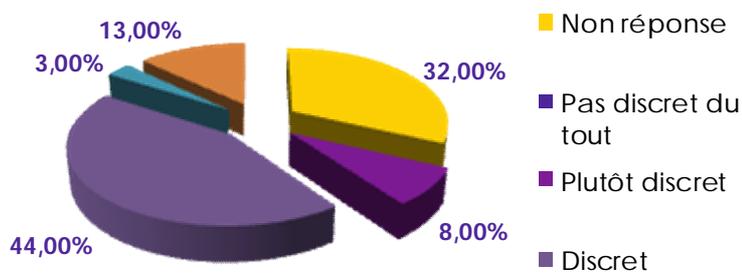
Si oui, recommanderiez-vous l'intervention des médiateurs sociaux de l'ALTM à vos proches?



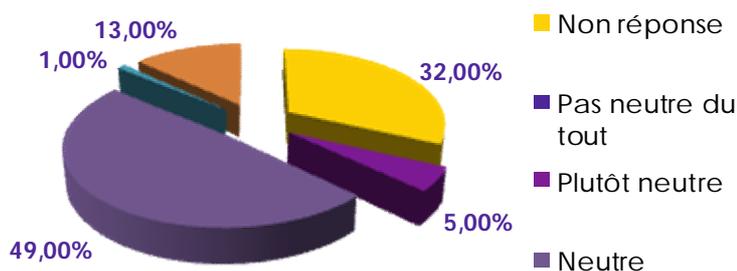
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (calme)?



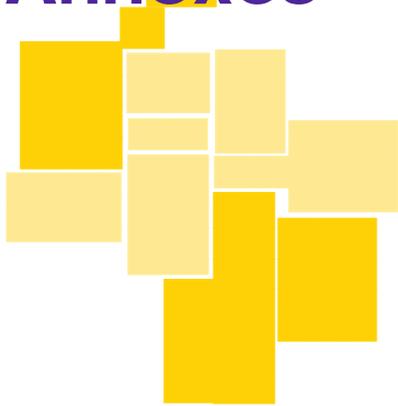
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (discret)?



Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (neutre)?



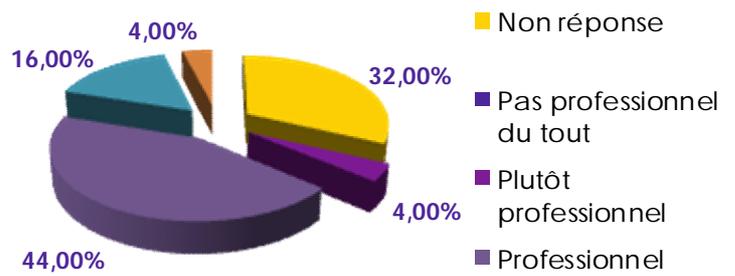
Annexes



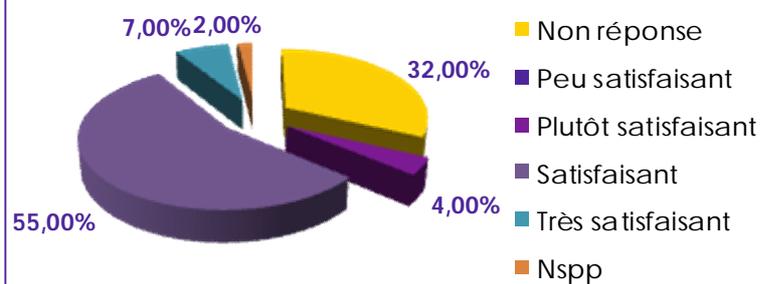
Résultat questionnaires

74

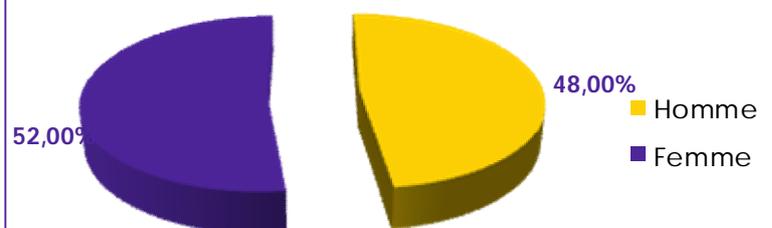
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (professionnel)?



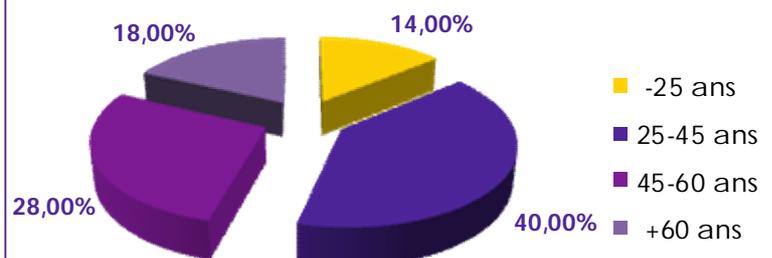
Que pensez-vous du travail global des médiateurs dans votre quartier?



Sexe?



Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?



A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous?

retraité	15	15%
chômeur	44	44%
ouvrier	24	24%
employé/ prof.intermédiaire	14	14%
profession libérale (commerçant, artisan)	0	0%
cadre et profession intellectuelle supérieure	1	1%
étudiant	2	2%
Total	100	

Quel est votre pays de naissance?

France	32	32%
Étranger	68	68%
Total	100	

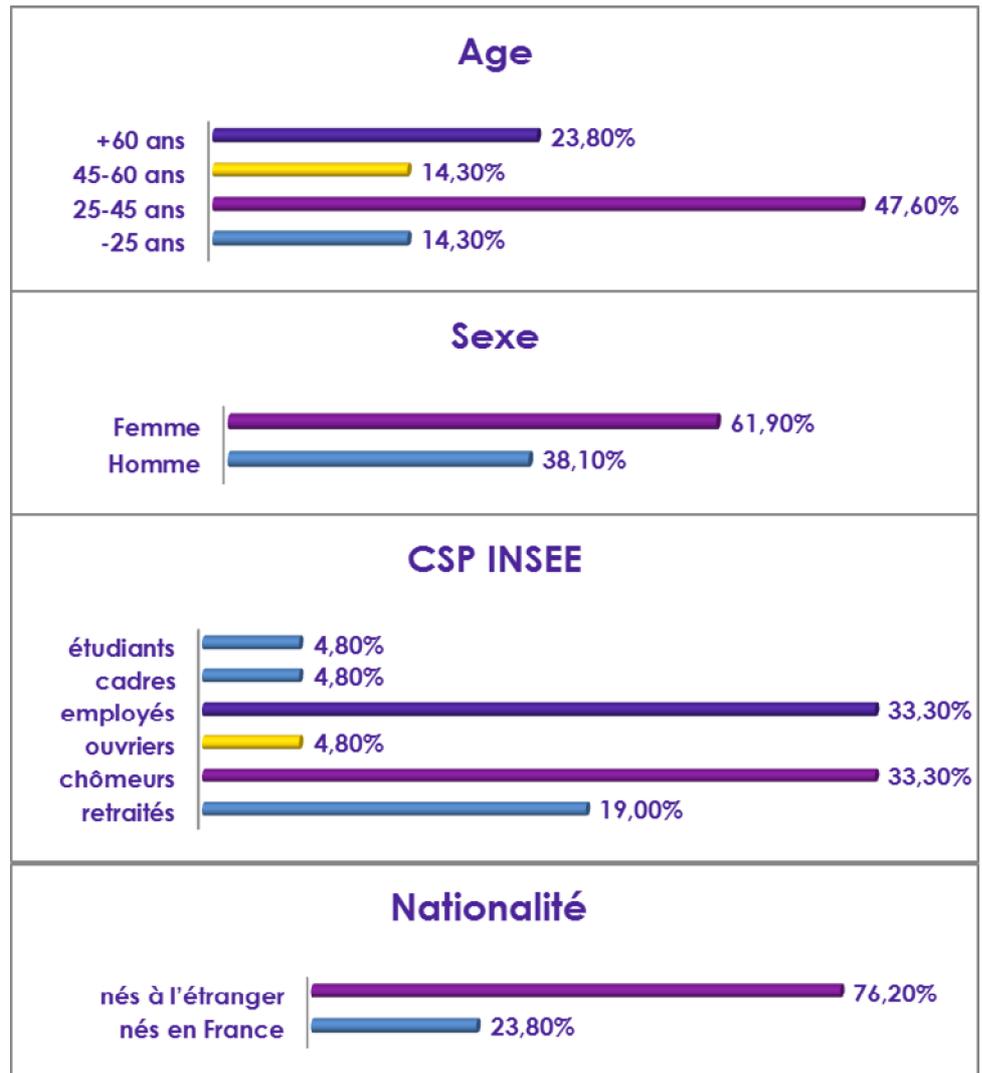
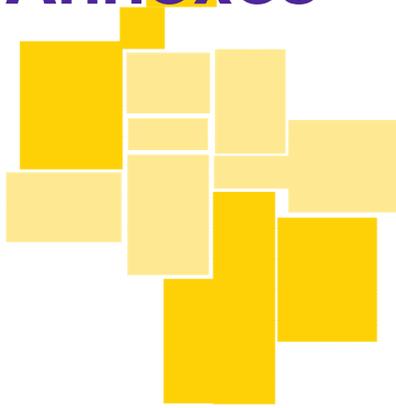
75

Si né à l'étranger, depuis quand êtes-vous en France?

non réponse	32	32%
moins d'un an	2	2%
entre 1 et 5 ans	8	8%
entre 5 et 10 ans	9	9%
plus de 10 ans	49	49%
Total	100	

Depuis combien de temps habitez-vous dans le quartier?

moins d'un an	3	3%
entre 1 et 5 ans	33	33%
entre 5 et 10 ans	14	14%
plus de 10 ans	50	50%
Total	100	

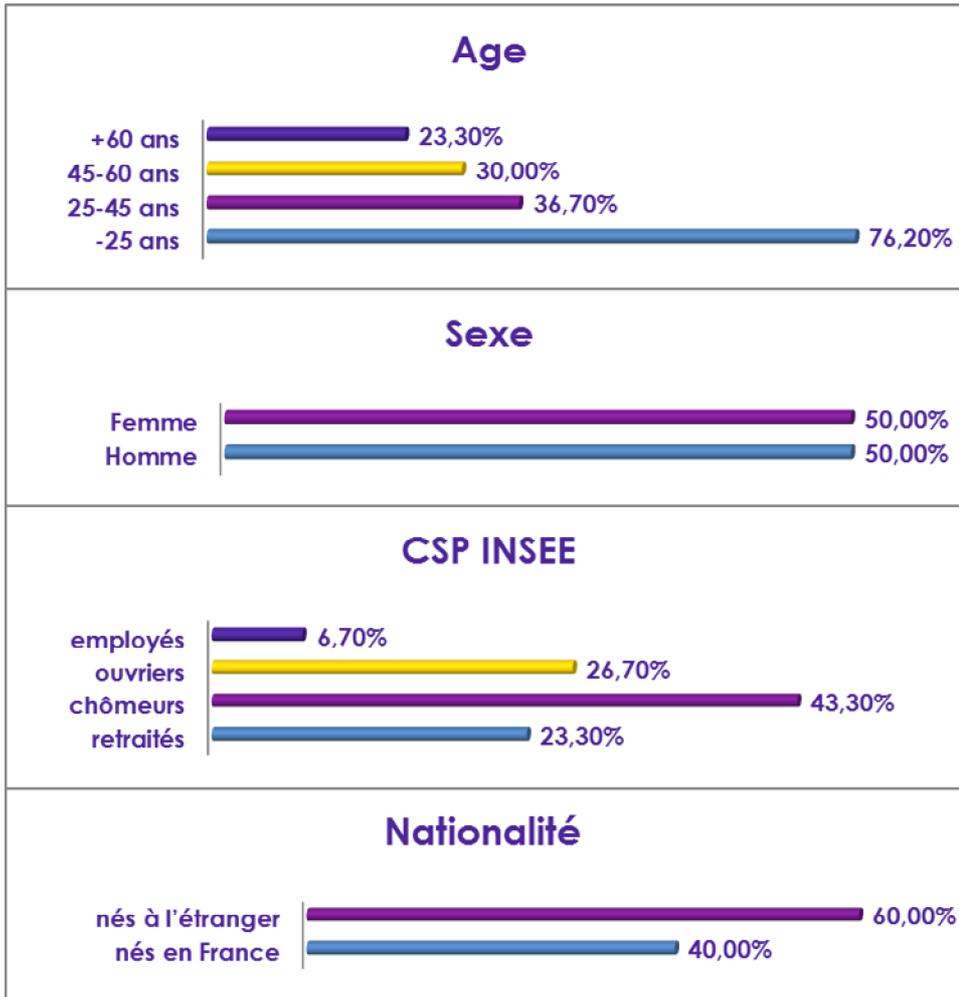


En 2014, le nombre d'interventions dans le quartier de Mermoz était de 2697. En 2015, ce chiffre s'élève à 3075 interventions soit une augmentation de 14%.

Aujourd'hui, un réseau d'acteurs locaux travaillent toujours sur le territoire de Mermoz dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine destinée à réunifier le quartier scindé en deux secteurs.

Selon les habitants interrogés sur l'ensemble de la zone Mermoz Sud et Mermoz Nord, ce sont 13.7% des habitants qui connaissent l'ALTM et 64.7% qui connaissent les médiateurs sociaux.

En ce qui concerne le sentiment de sécurité des personnes interrogées, 88.9% se sentent en sécurité dans ce quartier. De plus, 40% des habitants nous affirment que ce sentiment de sécurité a évolué depuis 2010. 54.3% des habitants affirment que ce sentiment est identique. Les relations de voisinage sont jugées bonnes pour 55,9% des répondants. 77.4% des habitants affirment que les médiateurs sociaux participent à l'amélioration des conditions de vie du quartier et des relations de voisinage.



A Mermoz nord et Mermoz sud les habitants ont l'air plutôt bien informés des événements se déroulant dans le quartier puisque 71,9% des répondants ont affirmé recevoir des informations concernant ces événements. Ces informations circulent principalement grâce à des flyers et des affichages publics. Les médiateurs sociaux participent également à répandre ces informations au sein de la population.

Concernant l'implication citoyenne des habitants dans ce secteur, elle est à nuancer puisque 36.7% des habitants se sentent impliqués dans la vie de quartier contre 63.3% qui se sentent exclus. 23.3% des habitants interrogés dans ce secteur souhaiteraient participer davantage.



Zone 2 - Langlet / Santy

Age

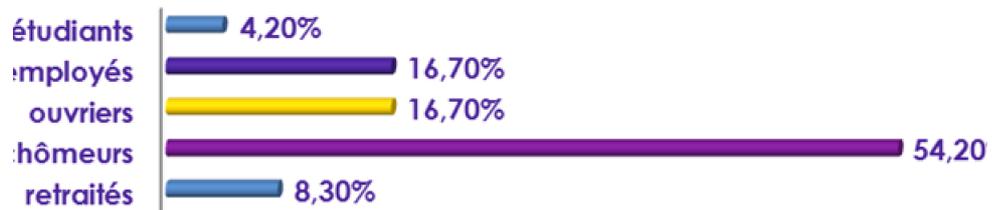


78

Sexe



CSP INSEE



Nationalité



Dans le secteur de Langlet-Santy, 20,8% des répondants affirment connaître l'ALTM et 61,9% connaissent les médiateurs sociaux. 61.1% des habitants interrogés se sentent en sécurité dans ce secteur, chiffre moins élevé qu'à Mermoz. 19% de ces habitants ont affirmé que ce sentiment de sécurité s'est dégradé depuis 2010 surtout pour des raisons de violences, d'occupations et de manque d'hygiène/insalubrité. 62,5% de ces habitants ont tout de même affirmé que ce sentiment de sécurité s'est amélioré depuis 2010.

Dans le secteur Langlet-Santy, l'état des relations de voisinage est préoccupant puisque 62,5% des habitants affirment entretenir des relations moyennes avec leurs voisins et 12,5% de mauvaises relations. 37,5% des habitants qui ont répondu affirment que les médiateurs sociaux participent à l'amélioration de ces relations de voisinage.

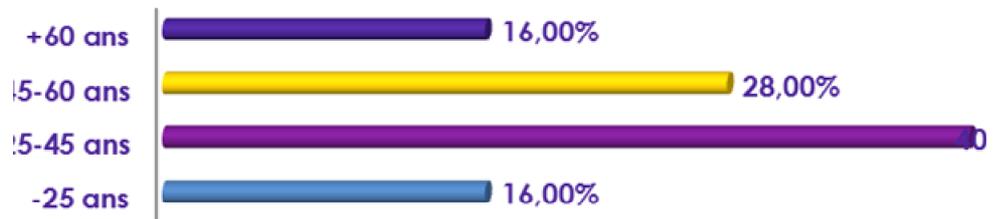
Dans ce secteur, les habitants interrogés sont satisfaits à 80% du travail global des médiateurs sociaux et 75% sont satisfaits de leur temps de présence. C'est 67% des habitants interrogés qui ont déjà fait appel aux médiateurs sociaux qui recommanderaient leur intervention.

L'implication citoyenne est à développer dans ce secteur puisque 25% des répondants se sentent impliqués dans la vie de quartier contre 75% qui se sentent exclus.



Zone 3 - Moulin à Vent

Age



Sexe



CSP INSEE



Nationalité



28% des habitants interrogés connaissent l'ALTM et 76% connaissent les médiateurs sociaux.

Concernant le sentiment de sécurité des habitants interrogés à Moulin à vent, 52,6% se sentent en sécurité 47,4% ne se sentent pas en sécurité. Ce taux élevé de personnes qui ne se sentent pas en sécurité peut s'expliquer par le nombre très important d'incivilités et de problèmes qui ont lieu régulièrement dans l'enceinte du secteur de Moulin à vent. Ce sentiment de sécurité s'est dégradé selon 31.6% des personnes interrogées.

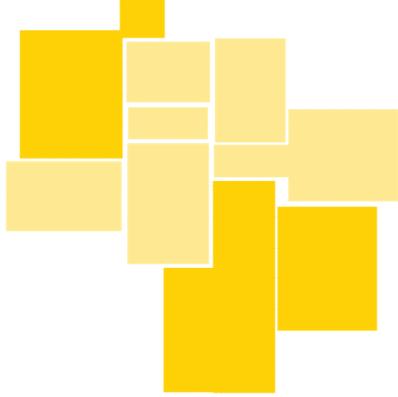
Concernant les relations de voisinage, les avis sont partagés : 50% de ces relations sont bonnes et 50% sont moyennes selon les répondants. 80% des habitants reconnaissent que la présence des médiateurs joue un rôle dans l'amélioration de ces relations de voisinage.

42.1% des habitants interrogés se disent impliqués dans la vie de quartier notamment pour des raisons d'échanges de services entre voisins et en étant membre d'une association. Dans le secteur de Moulin à vent et selon les réponses, les médiateurs sociaux semblent favoriser et avoir un impact positif sur l'implication citoyenne des habitants puisque 43,8% des habitants affirment que les médiateurs sociaux les encouragent à participer. Selon les données récoltées, ces encouragements aboutissent à une augmentation de cette participation dans 66% des cas.

A Moulin à vent, les habitants interrogés sont satisfaits du temps de présence des médiateurs sociaux à 84,2%, un chiffre très positif. Les 15.8% restant sont plutôt satisfaits. Ils sont également satisfaits du travail global des médiateurs sociaux à 78,9%.

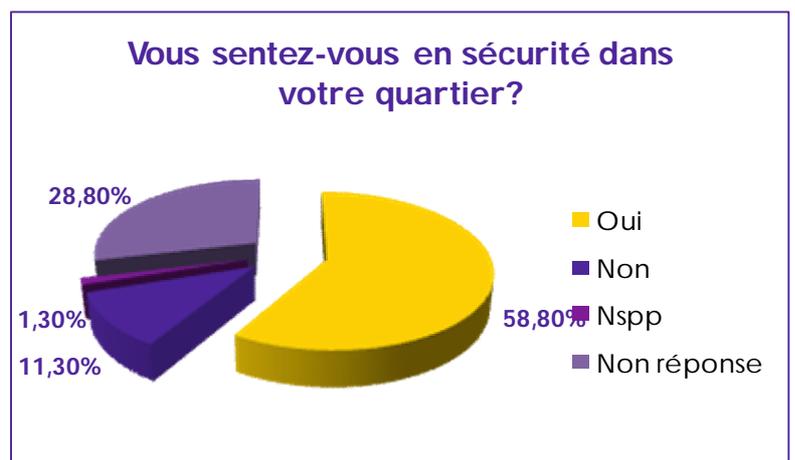
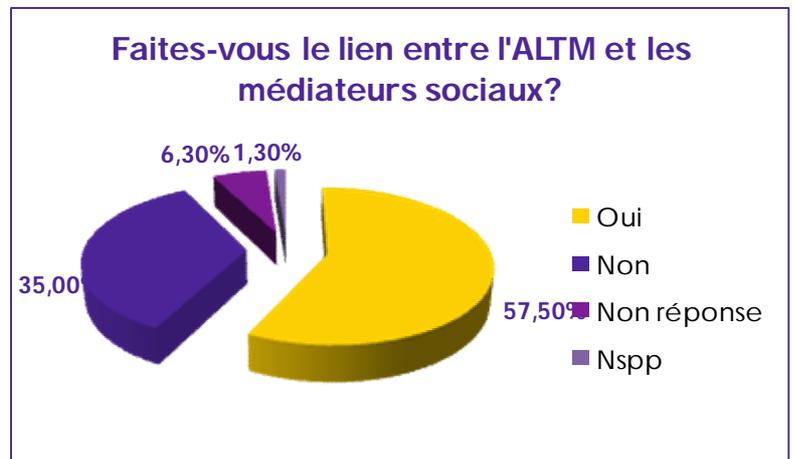
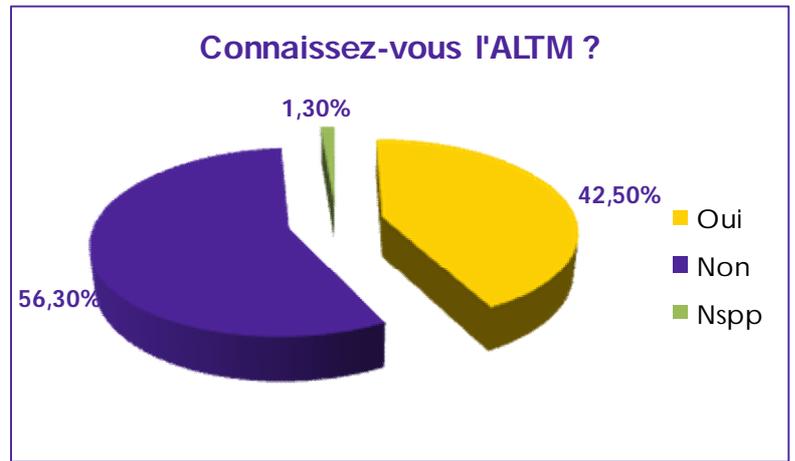
Le secteur de Moulin à vent représente aujourd'hui un enjeu important pour les médiateurs sociaux puisque selon les données, la moitié des habitants ne se sentiraient pas en sécurité...

Annexes

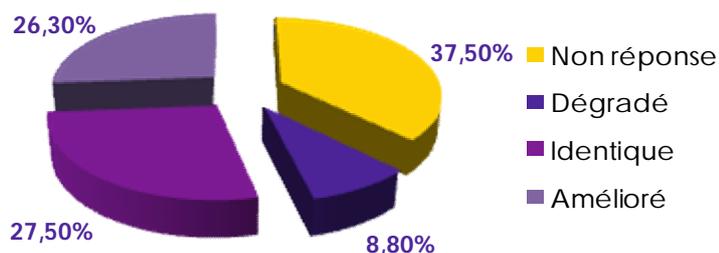


Résultat questionnaires

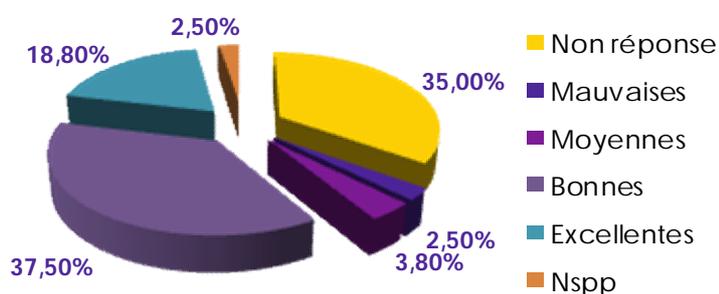
82



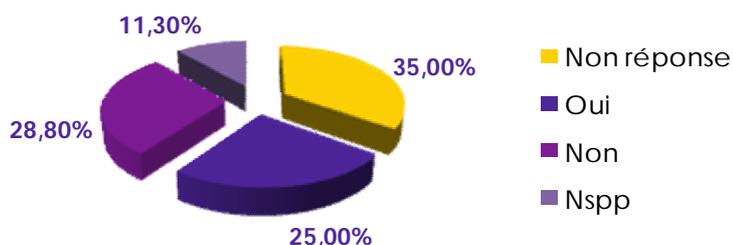
Ce sentiment de sécurité a-t-il évolué depuis 2010/2014 ?



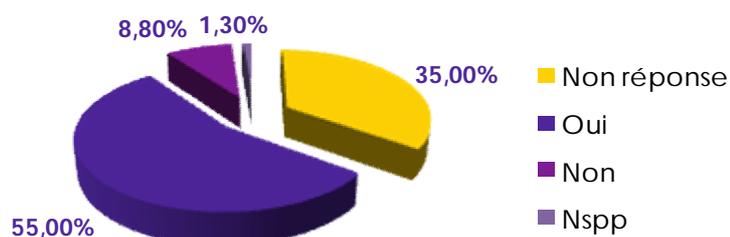
Comment définiriez-vous vos relations avec vos voisins?



L'intervention et la présence des médiateurs sociaux contribuent-ils à l'amélioration de vos relations de voisinage?



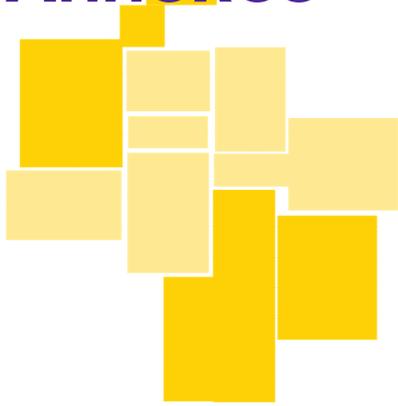
Êtes-vous informés des événements culturels et sociaux qui se déroulent dans votre quartier?



Par quels moyens êtes-vous informés de ces événements?

non réponse	36	45%
bouche à oreille	18	22.5%
affichage public	38	47.5%
prospectus/flyer	33	41.3%
par les médiateurs	8	10%
autres	12	15%
nspp	0	0%
Total	80	

Annexes



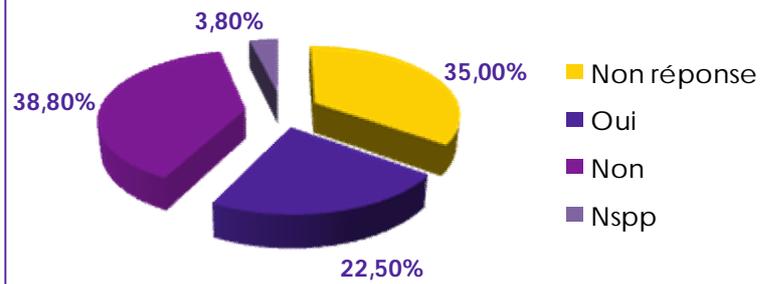
Résultat questionnaires

84

Si impliqué, par quels moyens?

non réponse	51	63.7%
participation réunions de quartier	2	2.5%
participation conseils de quartier	2	2.5%
membre association	6	7.5%
entraide voisins	18	22.5%
autres	21	26.3%
nspp	0	0%
Total	80	

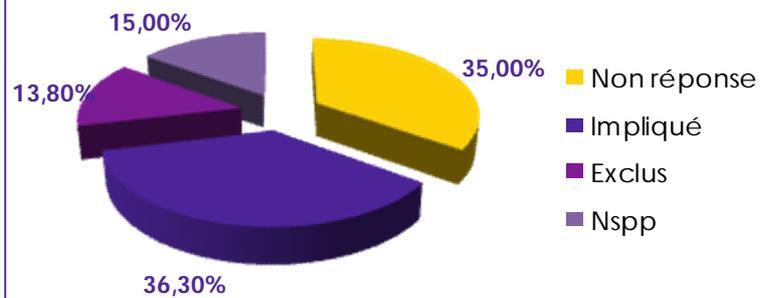
Avez-vous déjà reçu des informations concernant ces événements culturels de la part des médiateurs?



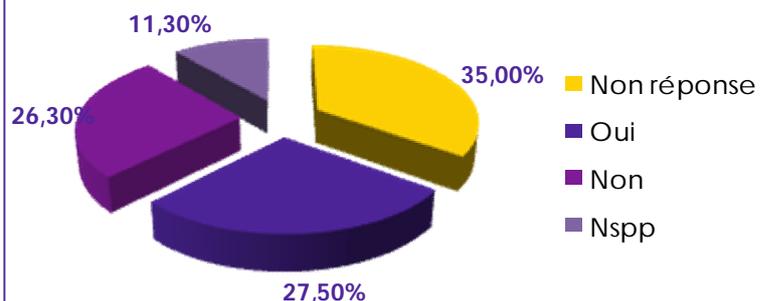
Si oui, à quelle fréquence recevez-vous ces informations?

non réponse	62	77.5%
tous les mois	4	5%
toutes les semaines	0	0%
tous les jours	0	0%
jamais	0	0%
nspp	14	17.5%
Total	80	

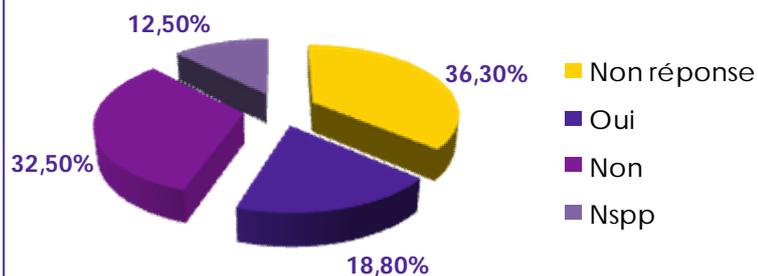
Avez-vous le sentiment d'être impliqué ou exclu de la vie de quartier?



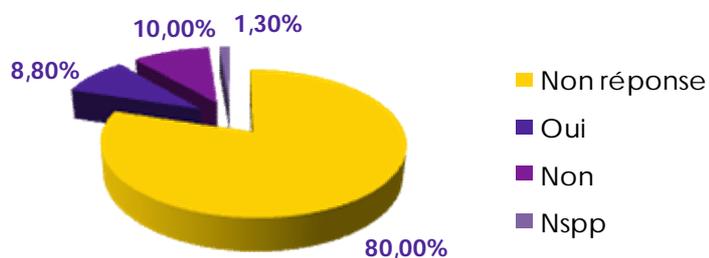
Souhaiteriez-vous participer davantage à la vie de votre quartier?



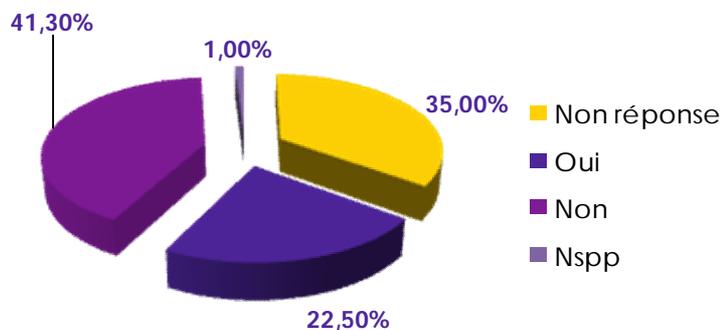
Les médiateurs sociaux vous encouragent-ils à participer davantage à la vie de quartier?



Ces encouragements vous amènent-ils à participer davantage à la vie de votre quartier?



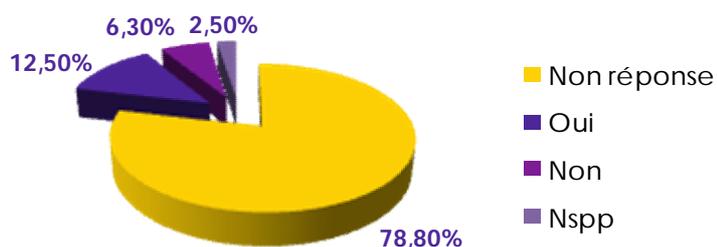
Avez-vous déjà sollicité un ou des médiateurs sociaux?



Si oui, dans quel cadre?

non réponse	62	77.5%
gestion de conflit	5	6.3%
information	4	5%
mise en relation avec des structures	0	0%
soutien/écoute	2	2.5%
autres	13	16.3%
Total	80	

L'intervention des médiateurs sociaux a-t-elle permis de résoudre votre problème?



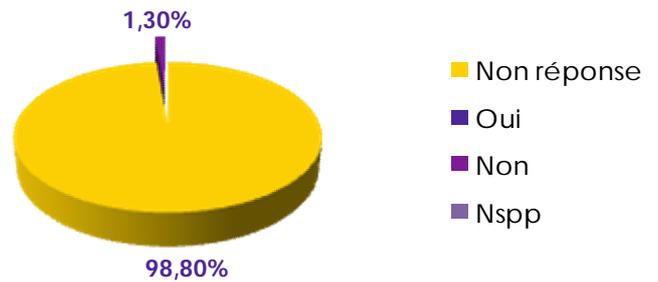
Annexes



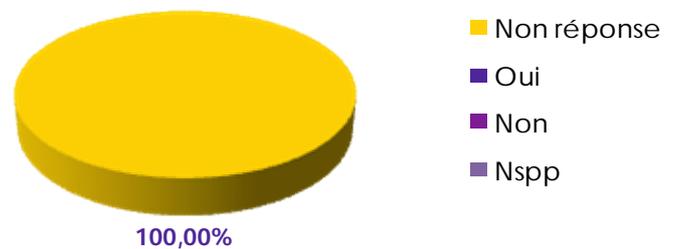
Résultat questionnaires

86

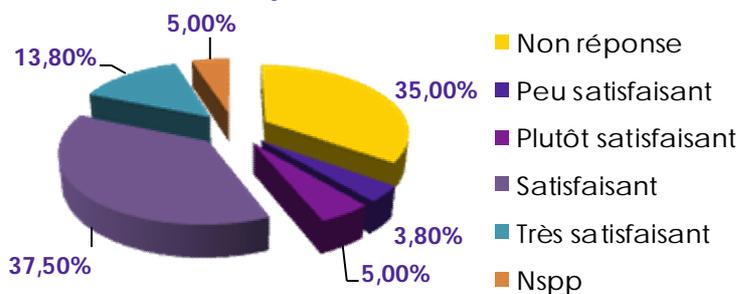
Si le médiateur n'a pas pu répondre à votre demande, vous a-t-il redirigé vers une autre structure?



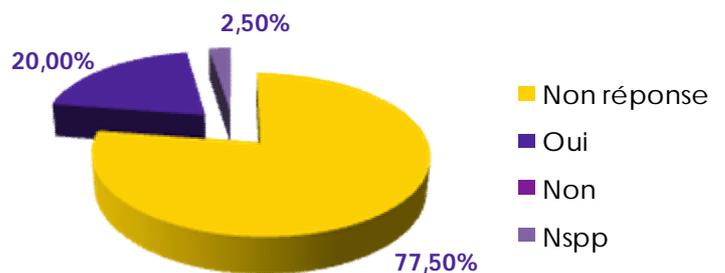
Si oui, cela a-t-il permis la résolution de votre problème?



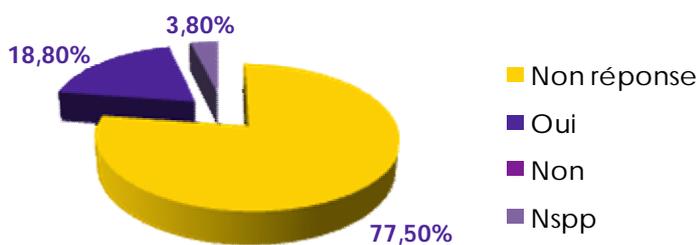
Selon vous, le temps de présence des médiateurs dans votre quartier est-il?



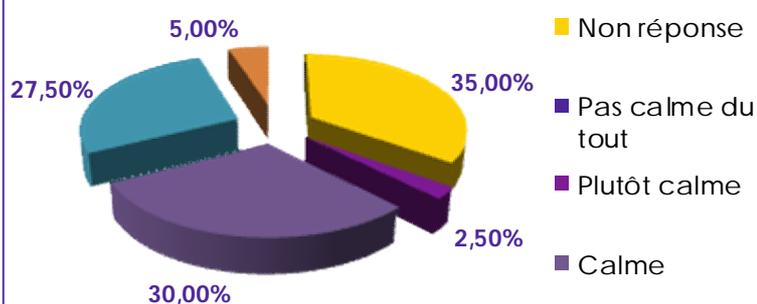
Referiez-vous appel aux médiateurs à l'avenir?



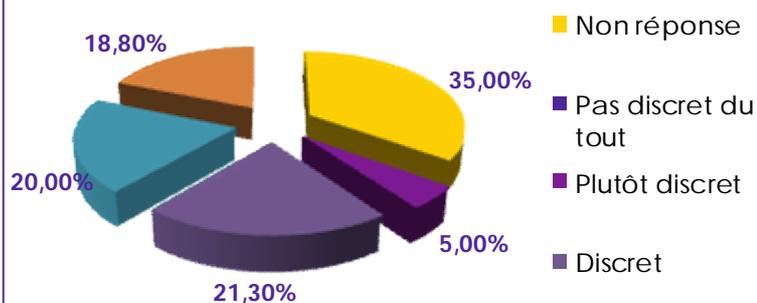
Si oui, recommanderiez-vous l'intervention des médiateurs sociaux de l'ALTM à vos proches?



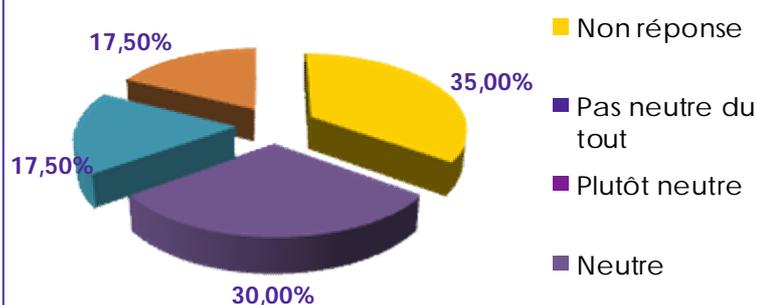
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (calme)?



Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (discret)?



Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (neutre)?



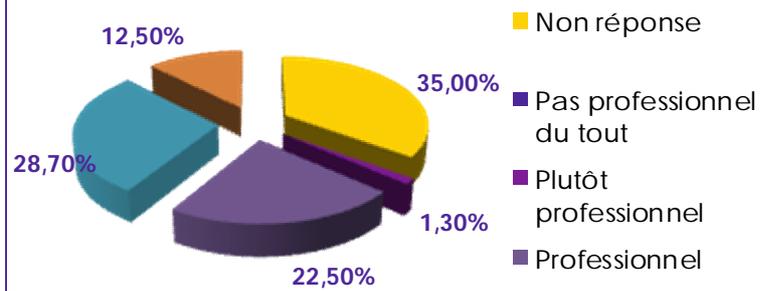
Annexes



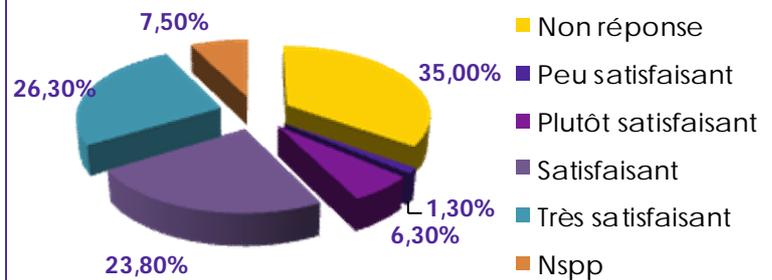
Résultat questionnaires

88

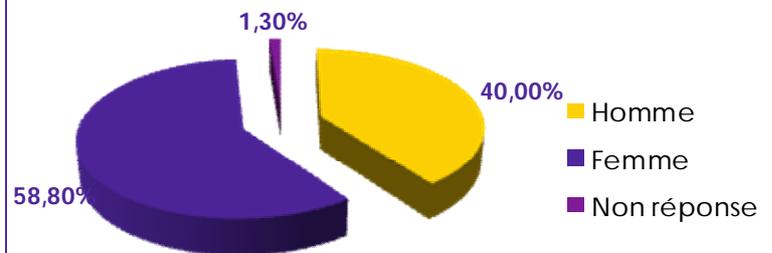
Comment définiriez-vous l'attitude des médiateurs sociaux (professionnel)?



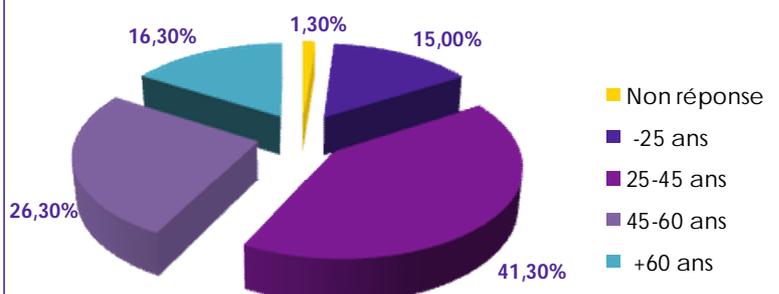
Que pensez-vous du travail global des médiateurs dans votre quartier?



Sexe?



Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?



A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous?

Non réponse	1	1.3%
retraité	15	18.8%
chômeur	19	23.8%
ouvrier	4	5%
employé/ prof.intermédiaire	34	42.5%
profession libérale (commerçant, artisan)	0	0%
cadre et profession intellectuelle supérieure	0	0%
étudiant	7	8.8%
Total	80	

Quel est votre pays de naissance?

France	46	57.5%
Étranger	33	41.3%
Non réponse	1	1.3%
Total	80	

89

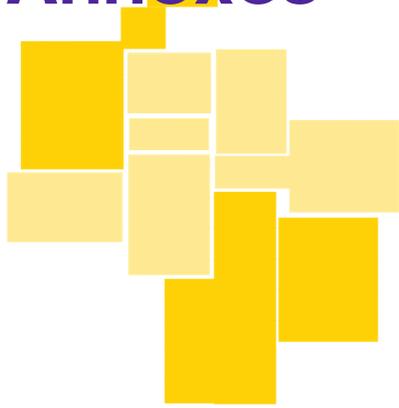
Si né à l'étranger, depuis quand êtes-vous en France?

non réponse	46	57.5%
moins d'un an	1	1.3%
entre 1 et 5 ans	3	3.8%
entre 5 et 10 ans	2	2.5%
plus de 10 ans	28	35%
Total	80	

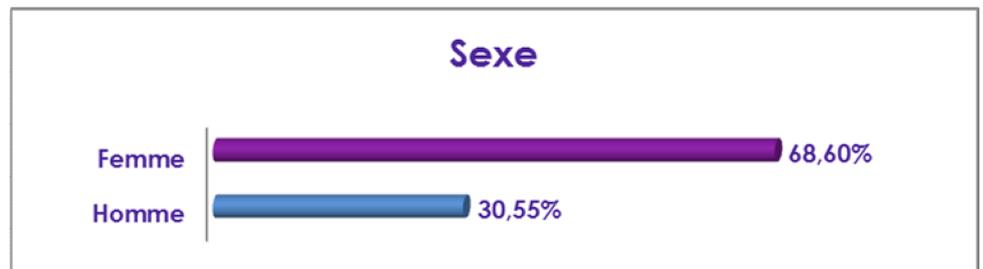
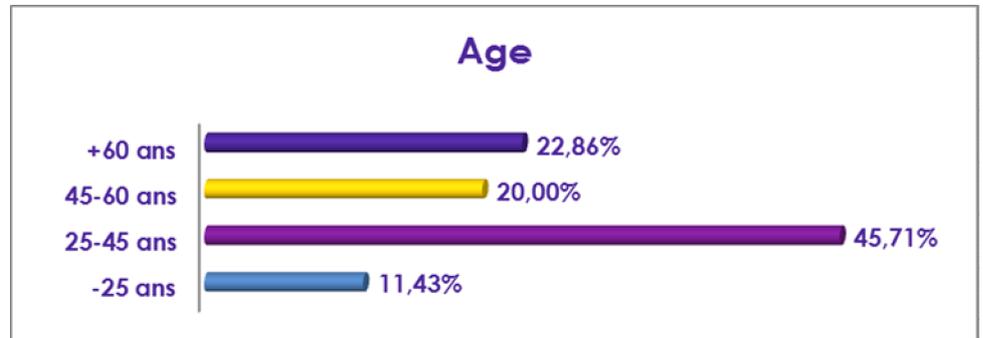
Depuis combien de temps habitez-vous dans le quartier?

Non réponse	1	1.3%
moins d'un an	10	12.5%
entre 1 et 5 ans	15	18.8%
entre 5 et 10 ans	16	20%
plus de 10 ans	38	47.5%
Total	80	

Annexes



Zone 1 - Le Plateau



90

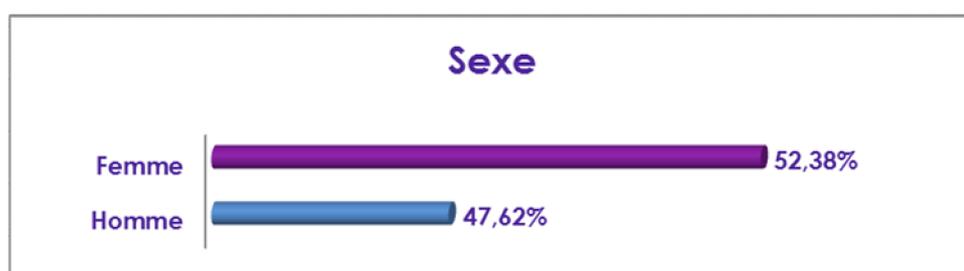
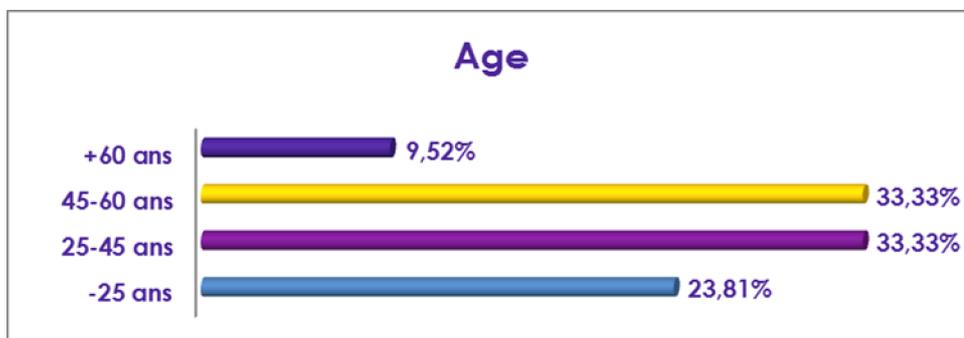
Les enquêtes réalisées sur le secteur du plateau correspondent à 36 personnes rencontrées, avec 68% de femmes et 30,55% d'hommes. Le profil par âge présente aussi un nombre plus élevé de la catégorie des 25-45 ans qui s'élève à 16 personnes soit 45,7%. Cette catégorie semble être la plus accessible, la plus ouverte à la communication. 4 personnes de moins de 25 ans ont été rencontrées, un chiffre qui s'explique par le fait que cette catégorie est la plus difficile à atteindre.

Sur le secteur du plateau, les médiateurs sont présents depuis leur réimplantation fin 2013. Ils comptabilisent donc 3639 interventions dans le secteur du plateau avec 2504 interventions de présence active de proximité.

Sur un total de 36 répondants, 28 personnes (soit 71,5%) disent connaître les médiateurs (ou gilet vert), contre 8 personnes (soit 28,5%) qui ne connaissent pas les médiateurs. L'importante présence active de proximité permet aux médiateurs d'être vus par les habitants. Sur un total de 28 répondants, le temps de présence est globalement satisfaisant (18) voire très satisfaisant (6) pour les habitants. Cependant, cette visibilité ne garantit pas une meilleure connaissance du métier ni des missions des médiateurs.

Comme pour l'étude globale, la connaissance de l'ALTM par les habitants est inférieure à celle des médiateurs sociaux, cependant 15 personnes (soit 41,6%) connaissent l'ALTM sur le secteur du Plateau.

Le Château - Zone 2

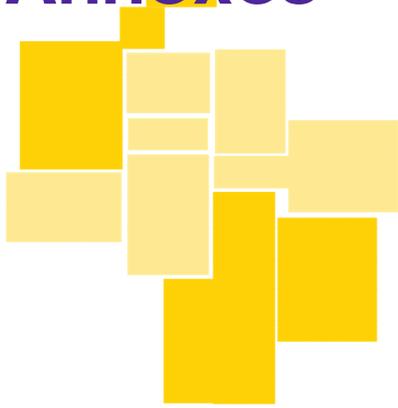


91

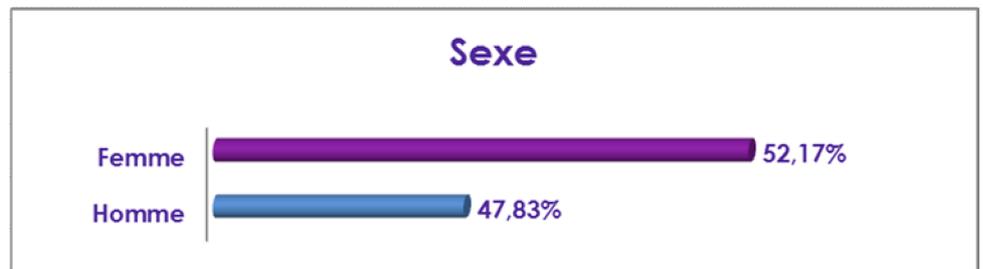
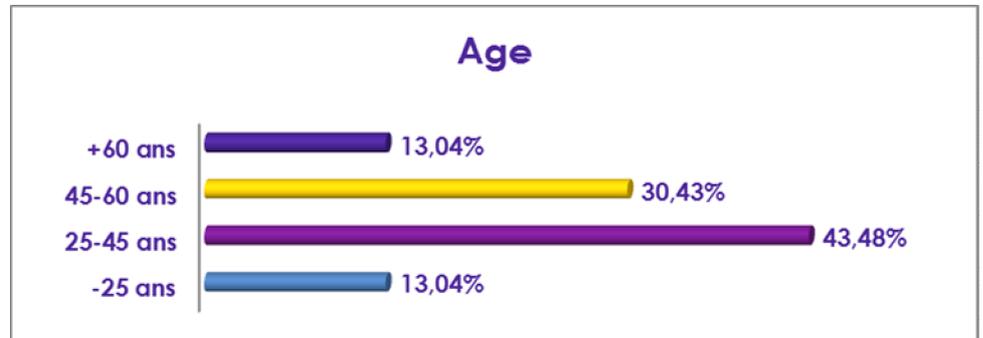
Les interventions de l'ALTM dans le secteur du Château n'ont débuté qu'en 2015, les données ici ne sont donc que d'une année contrairement au secteur du Plateau où l'ALTM intervient depuis 2014.

Dans ce secteur, l'ALTM a réalisé 829 interventions dont 380 interventions en présence active de proximité. 2/3 des habitants de ce quartier connaissent l'ALTM. Les médiateurs eux sont connus par 9 personnes (soit 42,8%), un chiffre qui diffère de celui du Plateau où les médiateurs sont connus par 71,5% de la population.

À l'issue des enquêtes de terrain ; 10 hommes ont été rencontrés et 11 femmes sur un total de 22 répondants. Ici la tranche d'âge la moins touchée est celle des plus de soixante ans avec deux personnes rencontrées.



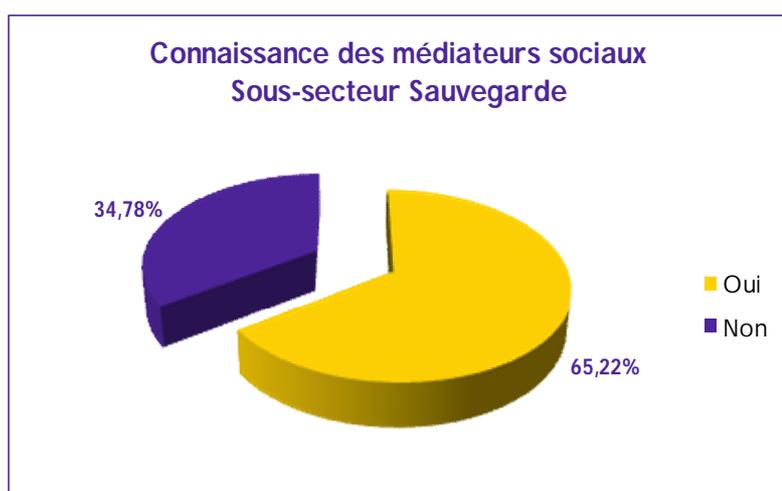
Zone 3 - La Sauvegarde



92

La présence de l'ALTM à la Sauvegarde date de l'année 2015, elle compte 809 interventions. Les personnes les plus touchées par les enquêtes de terrain sont principalement les 25-45 ans et les 45-60 ans. Comme dans le secteur du Plateau, il n'a pas été évident de passer le questionnaire auprès des jeunes de moins de 25 ans, une tranche d'âge assez difficile à atteindre. Les enquêtes ont été principalement réalisées en espace public, des lieux qui ne sont pas forcément adaptés à tous.

Les enquêtes de terrain ont été réalisées auprès de 11 hommes et 12 femmes, 65, 2% (soit 15 personnes/23). À l'issue de enquêtes de terrain 65% des personnes rencontrées connaissent les médiateurs sociaux, ils les voient sur le quartier, dans certains cas ils connaissent les missions des médiateurs et leur cadre d'intervention et ils déplorent l'absence de médiation dans certaines zones (barre 460 et centre social). L'enjeu dans ce secteur est d'intervenir dans ces zones dans un objectif d'égalité pour tous à l'accès aux services et aux droits.



altm

LYON MÉTROPOLE



Agence Lyon Tranquillité Médiation

23 rue Renan
69007 LYON

T : 04 72 52 23 80

F : 04 78 64 57 84

www.altm.fr

contact@altm.fr

En partenariat et avec le soutien financier de



GRANDLYON
la métropole



BATIGERE



equ
DUGRANDLYON

Keolis Lyon

enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

GRDF
GAZ RESEAU
DISTRIBUTION FRANCE