



rapport  
d'activité

2016

# Sommaire

- 3 En vert et pour tous !
- 4 2016 en bref
- 8 Des projets de médiation sociale au plus près des réalités quotidiennes
  - 8 L'ALTM retourne à l'école
  - 12 Et si on échangeait autour d'un café...?
  - 13 La médiation sociale accompagne les citoyens
  - 16 Une activité d'ingénierie sociale qui se développe en 2016 : le diagnostic de tranquillité
- 19 Focus sur...
  - 19 La nuit à Villeurbanne...
  - 22 La médiation accompagne GAZPAR
  - 23 Sur les chantiers de l'énergie, la médiation diminue les tensions
  - 24 Dans les transports en commun lyonnais, la médiation sociale a son rôle à jouer
  - 25 Une expérimentation de médiation « postée » pour répondre aux enjeux de La Poste
- 26 Bilan social
  - 27 Se former pour acquérir les compétences professionnelles
  - 32 Zoom sur 2016
  - 33 Des relations sociales suivies et constructives
  - 36 Le partenariat avec les établissements scolaires
- 38 Et demain ?
- 39 Remerciements
- 40 Annexes

# En vert et pour tous !

La treizième année de fonctionnement de l'Agence Lyon Tranquillité Médiation a été placée sous le signe de la reconnaissance du métier et de la diversification des activités de médiation sociale.

L'officialisation de la norme métier expérimentale AFNOR XP X 60-600 le 13 décembre 2016 est l'aboutissement d'une démarche engagée en 2015 dans le cadre d'un groupe de travail co-animé par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et le Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR). Résultat du consensus de l'ensemble des parties prenantes – réseaux de la médiation sociale, bailleurs sociaux, collectivités territoriales, acteurs de la formation – cette norme répond à un besoin récurrent de clarification du champ de la médiation sociale, de ses conditions d'exercice et de son articulation avec les autres métiers du travail social. Elle a vocation à définir clairement le cadre du métier, à stimuler la professionnalisation des intervenants et, par-là, assurer leur visibilité et leur reconnaissance. L'ALTM a été étroitement associée à l'élaboration de la norme et s'est vu confier l'animation technique de la Commission de Normalisation. La seconde étape permettra aux structures volontaires d'entrer dans une démarche de certification qui devra confirmer des pratiques conformes aux exigences de la norme, et ainsi offrir aux partenaires une garantie de qualité de la médiation sociale.

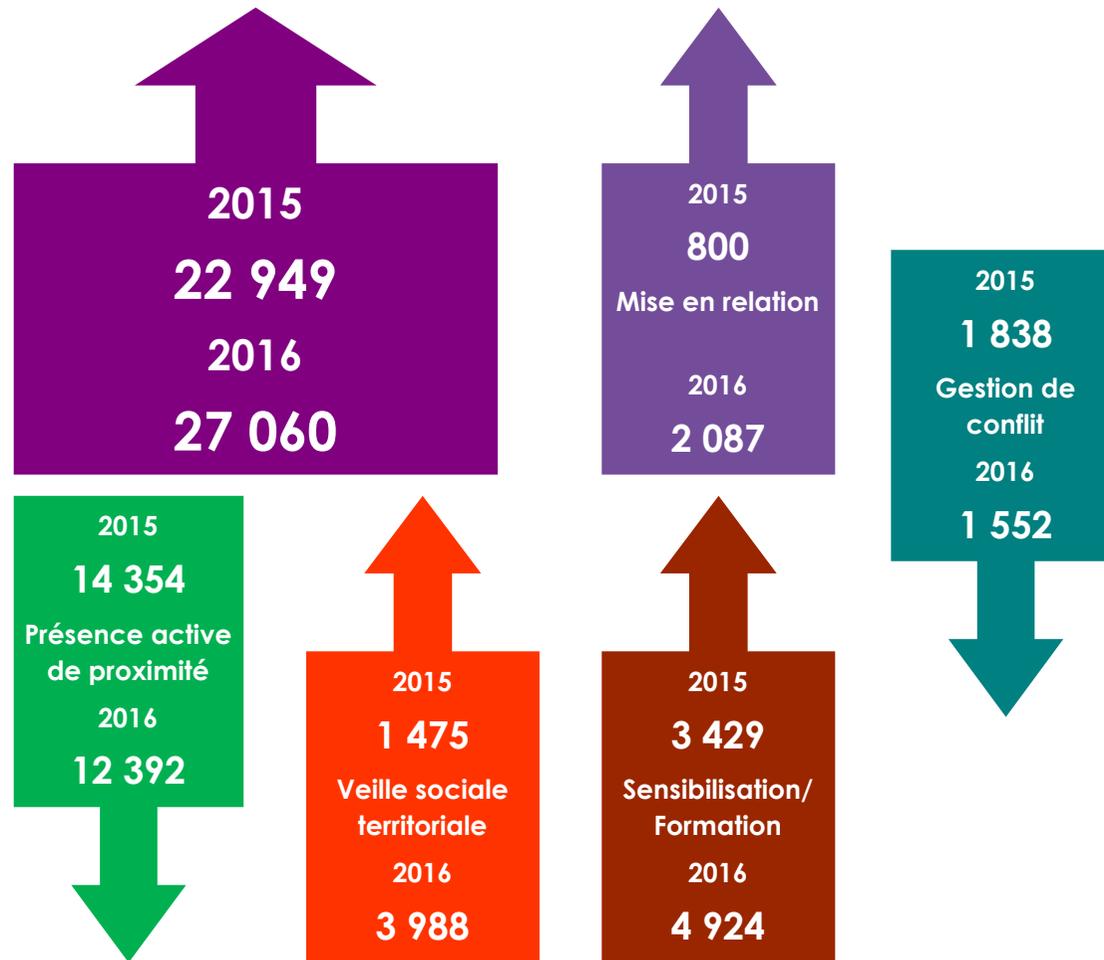
La diversification des activités de médiation sociale est le fruit du professionnalisme développé par l'ALTM. Il permet de satisfaire aux besoins de médiation sociale exprimés par de nouveaux opérateurs publics ou privés. Les partenariats engagés avec l'entreprise La Poste ou avec les villes de Villeurbanne et de Saint-Etienne, ceux confirmés et amplifiés avec les entreprises de l'énergie, confirment la capacité d'adaptation du dispositif aux enjeux des territoires.

Le modèle économique s'adapte à ces évolutions et se renforce par des sources de financement jusque-là pas ou insuffisamment exploitées. En complément des subventions de fonctionnement et des participations financières, les prestations de médiation sociale, source financière non négligeable en 2016, devraient se renforcer dans les années à venir.

Tout l'enjeu demain sera de maintenir un équilibre entre ces sources de financement, afin de ne pas « marchandiser » à l'excès la médiation sociale. Si des prestations peuvent correspondre à des besoins émergents pour des partenaires individuels, la médiation sociale reste l'expression collective d'une pluralité d'acteurs qui mutualisent des moyens pour répondre aux enjeux de prévention et de cohésion des quartiers prioritaires. Les collectivités territoriales et l'État, garants de l'intérêt général, devront demeurer les clés de voute des dispositifs de médiation sociale.

# 2016 en bref

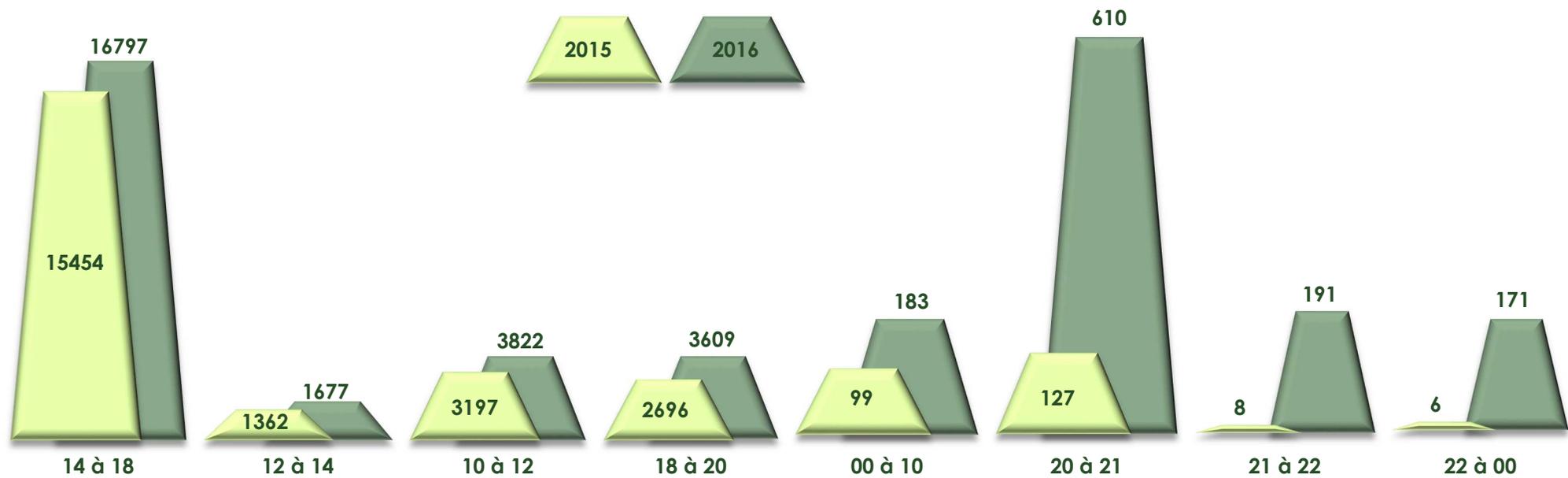
## Les interventions



# Les bénéficiaires

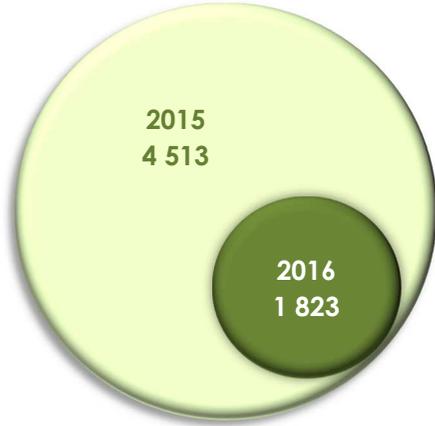


# Les horaires

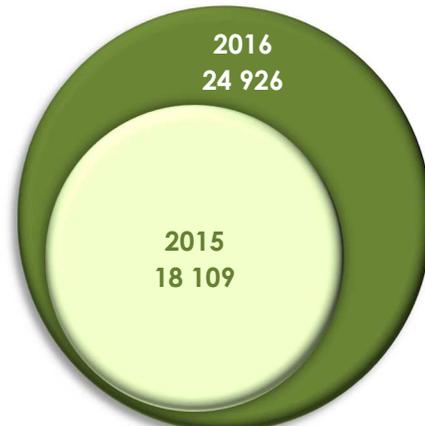


# Les résultats

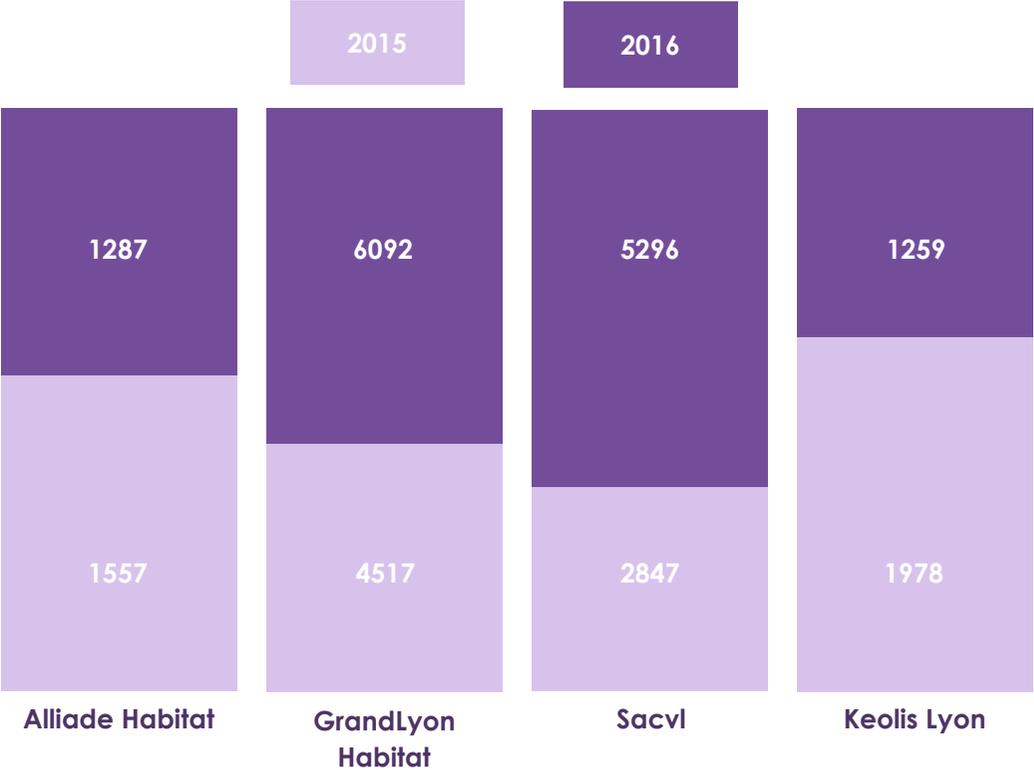
Médiation engagée



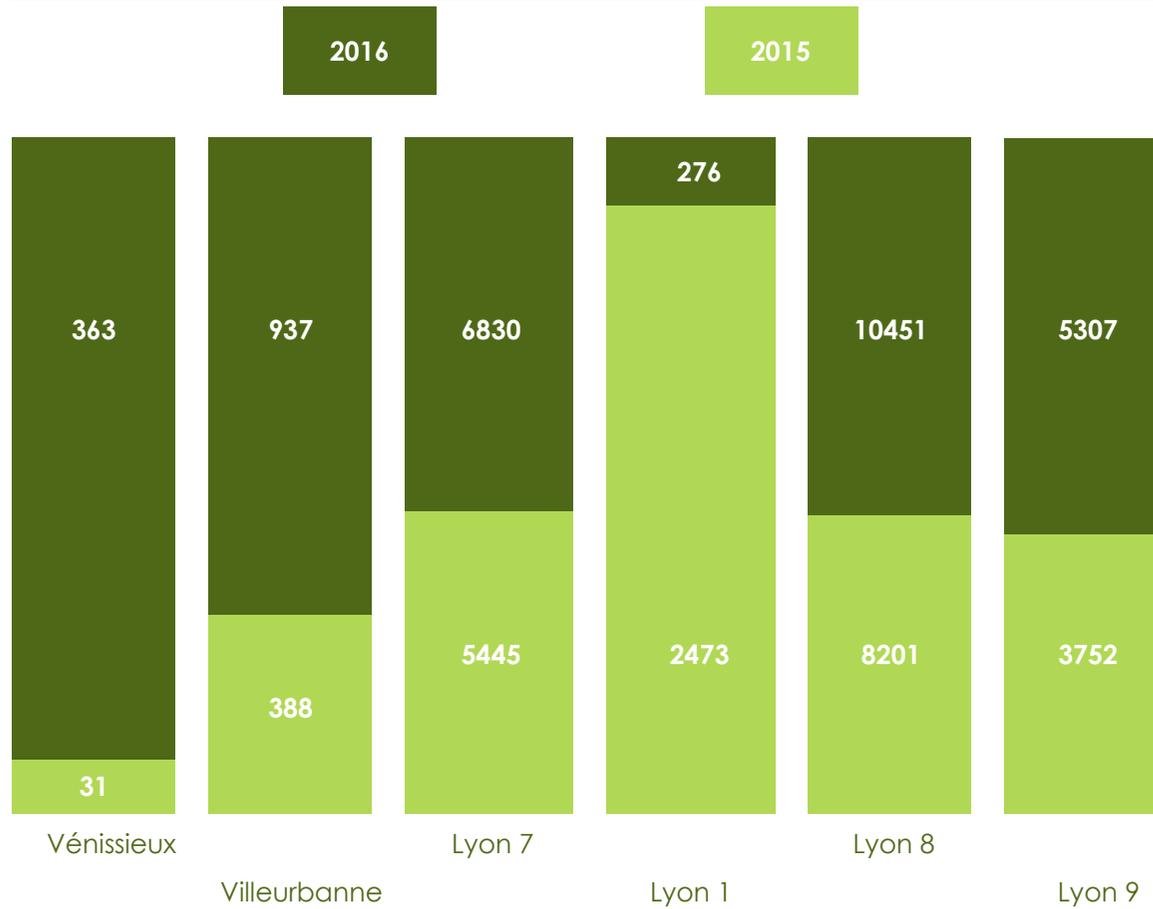
Médiation aboutie



# Les structures

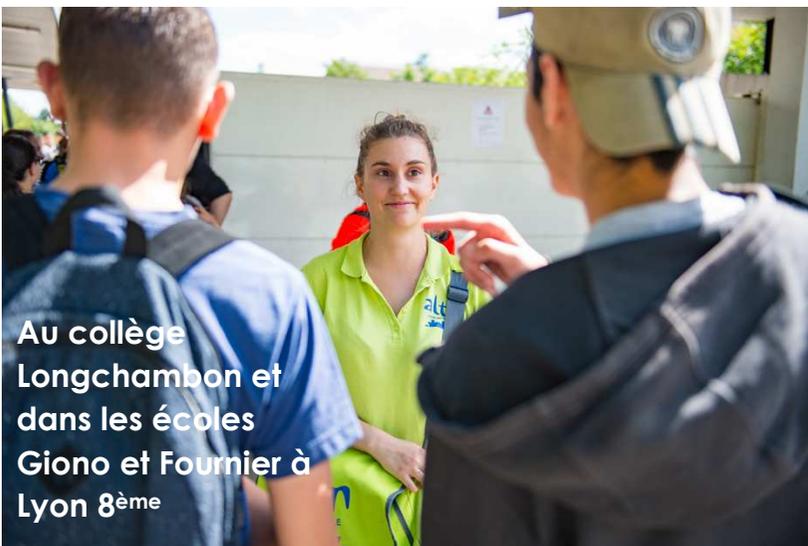


## Les secteurs



2016  
en  
bref

# Des projets de médiation sociale au plus près des réalités quotidiennes



Au collège Longchambon et dans les écoles Giono et Fournier à Lyon 8<sup>ème</sup>

Un projet « Médiateur à l'École » porté par le réseau national France Médiation

Un partenariat innovant entre la Préfecture du Rhône, la Ville de Lyon et l'Éducation Nationale

- **Prévenir et gérer** les violences, les conflits, les incivilités et le harcèlement
- **Prévenir et lutter contre l'absentéisme et le décrochage** par le développement de la relation école-famille-quartier et l'ouverture sur le monde professionnel
- **Développer les comportements citoyens** et une culture du dialogue et de la tolérance
- **Favoriser le développement du potentiel des élèves**

Une médiatrice sociale présente **39h30 par semaine** en période scolaire depuis novembre 2016  
**23 jours de formation qualifiante** dispensée par le réseau France Médiation entre mai et septembre 2016

Activités	Nombre d'interventions
Favoriser les projets collectifs	12
Gestion formation	6
Incompréhension entre personne et institution	11
Information sensibilisation formation	11
Mise en relation avec les partenaires	34
Présence active de proximité	136
Prévention et gestion des situations conflictuelles	60
Veille sociale territoriale	19
<b>Totaux</b>	<b>289</b>

# L'ALTM retourne à l'école

En 2016, l'action de sensibilisation à la médiation sociale et au vivre ensemble se poursuit auprès des élèves de 6<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup>

Une intervention auprès des 2 classes de 6<sup>ème</sup> « **Présentation ALTM et missions médiation sociale** » et une auprès des deux classes de 5<sup>ème</sup> « **le vivre ensemble dans mon quartier et les acteurs du territoire** »



- **Présenter l'ALTM** et les missions des médiateurs sociaux
- **Prévenir les conflits** et sensibiliser à leur gestion
- **Échanger sur les pratiques et l'expérience** des médiateurs sociaux et sensibiliser aux techniques de médiation sociale en lien avec la citoyenneté et en adéquation avec le programme d'éducation civique
- **Sensibiliser** aux techniques de communication

Des ateliers de médiation sociale à l'école



A l'École Aristide Briand à Lyon 7<sup>ème</sup>

- **Répondre à la finalité de prévention** de la médiation sociale,
- **Intervenir auprès des publics les plus jeunes** de manière pédagogique en vue d'un meilleur impact et d'un meilleur suivi du public cible 16-25 ans,
- **Favoriser l'efficacité** des sensibilisations aux comportements des élèves dans et hors de l'école (nuisances sonores, conflits, dégradations, incivilités...),
- **Instaurer un discours de prévention** des conflits et une meilleure communication à l'école

**3 ateliers** auprès des classes de CM1 en 2016 sur la médiation sociale, les conflits et la communication

**Des outils pédagogiques** : jeux de cartes médiation, boîte à 4 cases, mises en situation/jeux de rôle, jeu du bouche à oreille

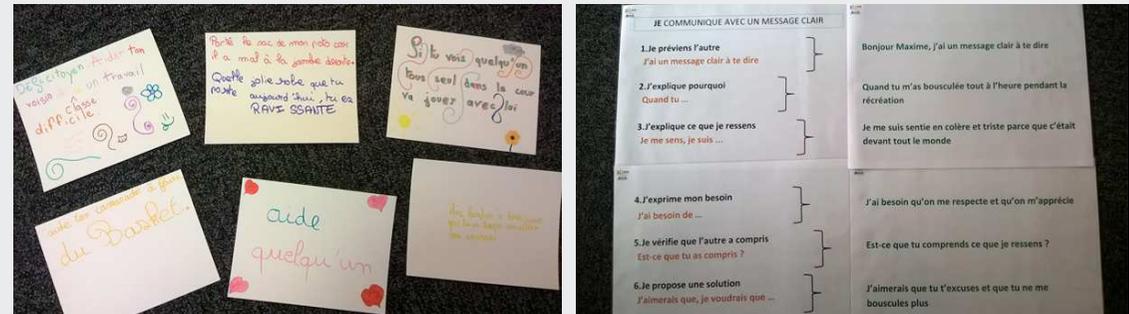
# L'ALTM retourne à l'école

La Roue Médiation, nouveau jeu citoyen créé par les élèves de l'école Marc Bloch avec l'accompagnement de l'ALTM !

En 2016, l'ALTM anime des ateliers citoyens en classe et sur les temps périscolaires du Vendredi Aprem'

- Présenter l'ALTM et les missions des médiateurs sociaux
- Prévenir les conflits et sensibiliser à leur gestion
- Sensibiliser aux techniques de médiations sociales en lien avec la citoyenneté
- Sensibiliser aux techniques de communication

### Un message clair, pour mieux communiquer et s'affirmer en situation de conflit.



### Le jeu créé par les élèves : La Roue Médiation !



A l'École Marc Bloch à Lyon 7<sup>ème</sup>

2 interventions dans les **classes de CM2** et 2 interventions auprès de **4 groupes périscolaires CE2/CM1**  
**2 ateliers** auprès d'un groupe périscolaire

Construction d'une **Roue Médiation** avec les enfants, présentée en 2017 dans les groupes périscolaires, dans les classes, et lors de la « bourse aux livres » le 8 avril 2017 (fête de l'école).

Cette roue permet de tirer des cartes « défi primaire » (aider son camarade à terminer un exercice, aider un camarade qui est tombé dans la cour...) ou des cartes « mots surprises » (bonjour, merci, tu veux bien jouer avec moi ? Pardon...). Les élèves ont une semaine pour réaliser leur défi.



6 cafés de la médiation organisés sur le 8<sup>ème</sup> arrondissement sur le quartier des États-Unis en partenariat avec la Région Rhône-Alpes, la Préfecture du Rhône et la Ville de Lyon

- **Aller vers les habitants** sur des espaces publics qu'ils fréquentent peu habituellement et les amener à s'exprimer sur la vie de leur quartier et de leur ville.
- **Mobiliser l'ensemble des habitants** et notamment les jeunes de moins de 25 ans et les personnes peu investies sur leur quartier
- **Recueillir le ressenti des habitants**, leurs doléances, mais aussi les propositions pour améliorer le quartier
- Permettre au Conseil Citoyen de s'appuyer sur des **préconisations concrètes**

Lieu	Date	Nombre de personnes rencontrées	Nombre de membres du conseil citoyen mobilisé
Place du Marché des États-Unis	Jeu­di 3 novembre	80 personnes	2 habitantes
Alliade, 27 rue Philippe Fabia	Mercredi 16 novembre	15 personnes	2 + Gabriella de réussite et Avenir
Grand Lyon Habitat, 121 bd des États-Unis	Jeu­di 24 novembre	19 personnes	1 médiateur + 1 habitante
École Louis Pergaud	Jeu­di 1 <sup>er</sup> décembre	15 personnes	1 habitante
École Charles Peguy	Mercredi 7 décembre	24 personnes	2 habitants
Alliade, 27 rue Philippe Fabia	Jeu­di 15 décembre	8 personnes	2 habitantes

Et si on échangeait autour d'un café... ?

# La médiation sociale accompagne les citoyens

Accompagnement de l'association de locataires de la résidence Albert Laurent (SACVL, Lyon 8ème)



Renfort du lien social sur la résidence, implication des locataires dans la vie de la résidence, rencontres et multiculturalité, appropriation des lieux communs

- **5 concertations** habitants/institutions,
- **17 participations** à des réunions ayant pour but la création du Conseil Citoyen et la création de l'association de locataires,
- **136 interventions** en lien avec l'accompagnement et la facilitation de projets,
- **37 interventions** en lien avec des manifestations publiques festives et culturelles : l'apéro de l'association de locataires, les groupes de travail Bloffique Théâtre pour le projet « Correspondance de quartier », l'animation musicale culturelle « Don Quichotte », la fête des voisins, le goûter artistique d'Art et Développement, des concertations habitants/bailleur et la fête de fin d'année

Quelques photos de la fête de fin d'année...





La fresque du Château, un projet au cœur de la médiation citoyenne (LMH, Lyon 9ème)

1504 interventions de médiation sociale en 2016 (première année du projet) dont :

- 351 actions de sensibilisation/information,
- 7 tables rondes,
- 9 réunions de concertation habitants
- 64 habitants mobilisés sur des actions de médiation citoyenne.

**Préoccupations majeures** des habitants, recueillies lors des concertations:

- insécurité 34,
- ascenseurs 26,
- incivilités 24,
- occupations 16,
- insalubrité 13.

**3 manifestations culturelles et festives** se sont déroulées sur la résidence en 2016 :

- l'inauguration du **projet fresque** initié par l'association de locataires Vivre au Château et la compagnie de danse Hallet Eghayan et réalisé par la photographe Yveline Loiseur. La fresque a été un projet support pour les médiateurs sociaux afin de sensibiliser les habitants au rôle citoyen de l'action, au mieux vivre ensemble. Les médiateurs sociaux ont assuré une posture de relais, d'accompagnateurs, de mise en lien. Ce projet Cariatides a été inscrit aux 33èmes journées Européennes du Patrimoine sur le thème « Patrimoine et Citoyenneté ». Il a permis de rencontrer les habitants et d'amorcer une dynamique participative, a réuni différents publics et a apporté de la vie au quartier,
- La grande **brocante/vide-grenier** portée par l'association « Nos Lampions Thaïlandais »,
- L'évènement et remerciement du projet fresque sous forme de **pot convivial**.

## Sensibiliser aux encombrants pour faciliter le vivre ensemble

En 2016, les locataires des tours Charbin de GrandLyon Habitat à Gerland débarrassent **ensemble leurs encombrants** à l'occasion d'une **journée conviviale** partagée avec le bailleur et l'ALTM.

Le constat partagé entre l'ALTM et GrandLyon Habitat sur la **problématique importante de dépôts d'encombrants** sur la résidence a donné lieu à une action de sensibilisation aux encombrants organisée par le bailleur le 28 mai 2016.



L'ALTM a tout d'abord réalisé un **porte à porte** pour recueillir les éléments nécessaires à l'organisation de l'action auprès des habitants :

- La **présence d'encombrants** à domicile, et dans d'autres lieux (cave, garage, appartement),
- Le **volume d'encombrants**,
- L'**aide nécessaire à apporter aux habitants** pour sortir leurs encombrants sur l'espace extérieur,
- La **capacité des locataires** à faire le tri,
- La **connaissance de la déchetterie** la plus proche et des différents moyens de se débarrasser des encombrants,
- Le **taux de participation** prévu à l'action.



Les résultats de ce diagnostic ont donné lieu, en lien avec GrandLyon Habitat, à une action « **Le grand ménage de printemps** » qui a fédéré de nombreux habitants à travailler ensemble et dans la bonne humeur !


**samedi 28 mai 2016**  
 de 9h à 13h  
 100, 102 et 104 Avenue Debourg, Lyon 7<sup>e</sup>

**LE GRAND MÉNAGE DE PRINTEMPS À LA RÉSIDENCE CHARBIN**

Videz vos garages et logements, c'est le moment !

GrandLyon Habitat en partenariat avec BUER Services et l'ALTM mettent à votre disposition une benne pour vous débarrasser de vos encombrants (électroménagers, vieux canapés, mobiliers...)

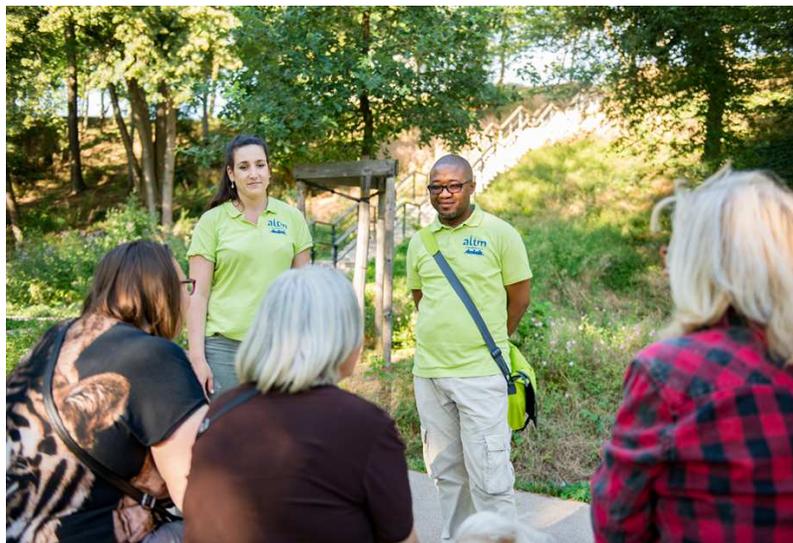
La benne sera installée pour l'occasion au 102 rue Debourg (partie arrière du bâtiment, côté parking).

Et n'oubliez pas, un pot de l'amitié clôturera l'évènement !






# Une activité d'ingénierie sociale qui se développe en 2016 : le diagnostic de tranquillité



Par une présence active de proximité ciblée et leur compétence de veille sociale et technique, les médiateurs sociaux établissent un diagnostic objectif d'un site avant de préconiser des interventions adaptées.

- **Réaliser un constat objectif** de situations d'allées, de résidences, de lieux publics ou privés sur lesquels des problématiques sont repérées sans que les propriétaires en identifient les raisons ou les causes
- **Préconiser des interventions adaptées** aux constats permettant aux propriétaires de mobiliser les services publics ou privés appropriés
- **Développer des projets de médiation sociale** en concertation avec les habitants en s'appuyant sur des besoins objectivés

En 2016, les médiateurs sociaux, toutes équipes confondues, ont réalisé **3988 interventions** en matière de veille sociale territoriale.

**32 diagnostics** ont été réalisés à la demande de nos partenaires bailleurs et Ville de Lyon :

- 3 pour l'équipe mobile de médiation sociale « Espaces Publics »,
- 3 pour l'équipe Lyon 7<sup>ème</sup> Gerland,
- 3 pour l'équipe Lyon 8<sup>ème</sup> Mermoz/Langlet-Santy/Moulin à Vent,
- 2 pour l'équipe 9<sup>ème</sup> Duchère,
- 21 pour l'équipe mobile de médiation sociale « Habitat ».

L'équipe mobile de médiation sociale « Espaces Publics » a été mandatée par la Ville de Lyon pour réaliser des **diagnostics de tranquillité** sur les places de Francfort (Lyon 3<sup>ème</sup>), de l'Europe (Lyon 6<sup>ème</sup>) et Mazagran (Lyon 7<sup>ème</sup>) suite à des plaintes de riverains. Chaque diagnostic a été suivi d'un bilan et de préconisations transmises aux partenaires concernés.

Des aménagements ont été réalisés pour réguler les usages notamment liés à la distribution de la soupe le soir place de Francfort, et une présence plus pérenne de médiateurs sociaux a été décidée sur Mazagran, où l'équipe réalise aujourd'hui quotidiennement des missions de médiation sociale.

Les médiateurs sociaux de l'équipe mobile de médiation sociale « Habitat » ont réalisé **21 diagnostics** (2 pour la SACVL, 4 pour Alliage Habitat, 6 pour Lyon Métropole Habitat, 8 pour GrandLyon Habitat et 1 pour IRA 3F).



En moyenne, pour réaliser un diagnostic, **9 passages sont nécessaires**, répartis sur 2 mois.

Les problématiques les plus courantes sont :

- **occupations abusives** de parties communes,
- **incivilités**,
- **tensions/conflits**,
- **nuisances** générées par les jeux d'enfants,
- **cumul** des diverses problématiques.

#### Exemple de préconisations des médiateurs sociaux :

- restitution du bilan de diagnostic aux habitants,
- action de sensibilisation générale sur une thématique ciblée (dépôts d'encombrants, jets de déchets par les fenêtres...),
- gestion des dysfonctionnements techniques par le bailleur,
- accompagnement de projets collectifs visant à recréer du lien social





Exemple d'un diagnostic ayant donné lieu à un accompagnement de projet bailleur : La résidence Patel d'IRA 3F à Lyon 9<sup>ème</sup>

En avril 2016, l'équipe mobile de médiation sociale « Habitat » a réalisé un diagnostic de tranquillité sur une résidence cumulant diverses problématiques.

Ce diagnostic a duré 2 mois, et nécessité 11 passages des médiateurs sociaux, soit une quarantaine d'heures.

#### Problématiques soulevées :

- occupations/regroupements de jeunes et dégradations, salissures, nuisances sonores et sentiment d'insécurité qui en découlent,
- dysfonctionnements techniques,
- problèmes relationnels et de lien social entre les locataires, les copropriétaires et les commerçants

#### Préconisations ALTM :

- restitution du diagnostic aux habitants,
- mise en place d'un plan d'action à destination du public jeune en lien avec le partenariat local existant,
- déploiement d'agents de sécurité en soirée,
- accompagnement d'une dynamique « habitants » par la médiation, s'appuyant sur le collectif existant, en vue de favoriser le mieux vivre ensemble,
- organisation d'une concertation bailleur/commerçants sur le règlement et les usages de la résidence.

Le **diagnostic et les préconisations ont incité le bailleur à engager un projet de médiation sur la résidence**, avec 8h de présence hebdomadaire de médiateurs sociaux sur la résidence jusqu'en juin 2017.

Une activité  
d'ingénierie  
sociale qui se  
développe en  
2016 : le  
diagnostic de  
tranquillité

## Focus sur...

# La nuit à Villeurbanne...

Une action de médiation sociale au cœur d'une politique de communication et de prévention des nuisances sonores et de tranquillité publique



Une présence active de proximité sur des espaces publics des quartiers du Tonkin et de l'Hôtel de Ville entre 19h et minuit, en amont des festivités de la fête nationale

- **Informers les usagers** des espaces de la réglementation applicable au domaine public (interdiction des pétards, artifices, consommation d'alcool...)
- **Sensibiliser les personnes** dans le but de prévenir les risques (sécurité routière, addictions, pétards-brûlures-surdité, hygiène...)
- **Prévenir les tensions et gérer les conflits**
- **Promouvoir le vivre ensemble** dans le civisme et le respect
- **Faire le lien entre les publics** et les animations proposées sur place par des associations
- **Alerter les services de secours** en cas d'incidents ou de troubles importants à l'ordre public

La nuit  
à  
Villeurbanne...



## Quelques chiffres...

	Type d'action	Nombre de résultats	% sur la requête	Bénéficiaires féminins	Bénéficiaires masculins
<b>Présence active de proximité</b>	Aide physique	9	1,14	11	7
	Aide morale	12	1,52	3	10
	Écoute active	305	38,71	307	503
	Information, indication	69	8,76	90	87
	Rappel à la règle	69	8,76	32	180
	Appel secours	4	0,51	1	4
	Sécurisation	7	0,89	12	15
	Gestes de premiers secours	2	0,25	1	4
<b>Gestion de conflit en temps réel</b>	Parole apaisante	2	0,25	5	11
	Dissuasion	1	0,13	0	1
	Rappel à la règle	1	0,13	1	4
	Interposition physique	1	0,13	5	6
<b>Mise en relation</b>	Simple	14	1,78	17	18
<b>Veille sociale territoriale</b>	Rapport d'ambiance	29	3,68	25	41
<b>Sensibilisation / Formation</b>	Sensibilisation générale	9	1,14	13	25
	Information	218	27,66	233	367
<b>Veille Technique</b>	Intervention	1	0,13	0	0
	Transmission	30	3,81	0	0
<b>Concertation avec les habitants et les institutions</b>	Participation à une réunion	1	0,13	7	7
	Information	1	0,13	0	2
<b>Intermédiation culturelle</b>	Information	2	0,25	0	2
	Accompagnement	1	0,13	0	1

Age bénéficiaires	Nombre de résultats	% sur la requête
plus de 60	49	6,47
36 à 60	276	36,46
26 à 35	124	16,38
16 à 25	172	22,72
12 à 15	94	12,42
moins de 12	42	5,55

	Nombre de résultats	% sur la requête
Hôtel de Ville	341	43,27
Tonkin	447	56,73



GRDF s'appuie sur l'ALTM pour accompagner le développement de ses compteurs communicants

- **3 territoires d'intervention :** Lyon 9<sup>ème</sup>, Lyon 4<sup>ème</sup> et Caluire-et-Cuire
- **1 binôme 21 h/semaine** durant le 1<sup>er</sup> semestre
- **1 binôme 14 h/semaine** durant le second semestre
- **1 médiatrice postée** en mairies pour les permanences (4 h/semaine à Lyon 9<sup>ème</sup> et 2h 30 /semaine à Lyon 4<sup>ème</sup>)

**Permanences en mairies :**

- 47 permanences à Lyon 9<sup>ème</sup> de février à juillet 2016 : 657 personnes rencontrées dont 75 avaient une demande liée à l'installation du compteur GAZPAR
- 12 permanences à Lyon 4<sup>ème</sup> de septembre à décembre 2016 : 26 personnes rencontrées dont 20 avaient une demande liée à l'installation du compteur GAZPAR

- **Prendre contact avec les clients** sur des résidences identifiées préalablement et les informer/sensibiliser au déploiement des compteurs communicants et de ses conditions d'installation
- **Mettre en relation** les clients de l'entreprise avec les référents identifiés pour toutes questions relatives au déploiement
- **Accompagner les entreprises** prestataires de GRDF dans la phase opérationnelle du déploiement
- **Gérer et réguler** les tensions relatives au déploiement
- **Sensibiliser les ménages** sur les bonnes pratiques en matière d'économie d'énergie avec les compteurs communicants et donner les bonnes habitudes

**Interventions de terrain**

- 2 906 contacts clients
- 1914 tentatives de contact
- 914 contacts effectifs

La médiation accompagne GAZPAR

Sur les  
chantiers de  
l'énergie, la  
médiation  
diminue les  
tensions

- **Informers les habitants, commerçants, riverains** d'un chantier sur domaine public, de la nature des travaux effectués et des modalités de leur mise en œuvre
- **Informers les habitants, riverains du chantier**, des moyens à leur disposition pour solliciter les services compétents en cas de besoin
- **Recueillir auprès des riverains du chantier** leurs avis, observations et doléances
- **Répondre aux questionnements** de riverains en mobilisant, si nécessaire, les partenaires adaptés



#### Nombre de chantiers par partenaires :

- ENEDIS : 7 (Lyon, Tassin la Demi-Lune, Vénissieux)
- EAU DU GRAND LYON : 5 (Lyon, Sainte-Foy-lès-Lyon, Tassin la Demi-Lune)
- SIGERLY : 1 (Saint-Genis Laval)
- GRDF : 1 (Champagne)

Dans les transports en commun lyonnais, la médiation sociale a son rôle à jouer



Les médiateurs sociaux au service des clients de KEOLIS LYON, opérateur des Transports en Commun Lyonnais

Les lieux d'interventions sont déterminés selon les problématiques repérées par KEOLIS LYON : stations de Saxe-Gambetta, Guillotière, Gorge de Loup, Grange Blanche et Vénissieux.

- **assurer une présence active de proximité** visible, dissuasive et rassurante,
  - **réaliser des rappels à la règle** concernant notamment la fraude, la mendicité, la consommation de tabac, les occupations abusives,
  - **sécuriser, renseigner et orienter** les clients,
  - **prévenir et réguler** les conflits,
  - **réaliser des appels secours et informations** au PC sécurité en cas de besoin.
- 
- **1259 interventions** ont été réalisées dont 450 en station de métro Guillotière, 229 en station de métro Vénissieux, 182 en station Part-Dieu, 78 à Gorge de Loup et 74 à Grange Blanche.
  - Sur ces 1259 interventions, 519 avaient pour origine des **demandes**, 354 étaient **spontanées**, 301 faisaient suite à des **atteintes**, 49 concernaient des **accidents** et 36 des **dysfonctionnements**.
  - Au niveau des atteintes, 99 relevaient de **fraudes**, 53 de **consommations de tabac**, 25 de **mendicité**, 15 de **consommation de stupéfiants**, 9 d'**occupations abusives**, 12 de **vols**, 7 d'**agressions physiques** et 5 d'**agressions verbales**.
- 
- **902 présences actives de proximité** ont été réalisées dont 371 informations/indications, 289 rappels à la règle, 25 sécurisations et 21 appels secours ainsi que **162 veilles sociales territoriales**, **108 sensibilisations**, **36 mises en relation** et **22 gestions de conflits**.
  - Sur les **1259 interventions réalisées**, 1244 ont abouti.

Une  
expérimentation  
de médiation  
« postée » pour  
répondre aux  
enjeux de La  
Poste



- **Assurer une présence active** à l'intérieur des bureaux de poste
- **Gérer les flux de populations** et réguler les tensions aux entrées et sorties des bureaux de poste
- **Assister le personnel** de la Poste dans la gestion de l'ouverture et de la fermeture du bureau
- **Soutenir les guichetiers** en cas de tensions
- **Gérer les conflits** entre clients et/ou entre clients et personnels des bureaux de poste
- **Mettre en relation** les besoins des clients échappant à la compétence du personnel de La Poste

- Un médiateur social au bureau de Poste des Minguettes à Vénissieux **2 jours par semaine** les lundis et samedis, jours de marché aux Minguettes
- Une **présence le jour et le lendemain de délivrance des prestations sociales**
- **8 heures d'intervention** par semaine a minima, avec un maximum de 12 h en période de délivrance des prestations sociales
- Une **synthèse d'activité** qualitative transmise toutes les semaines, base de l'évaluation
- Un **outil statistique** créé en fin d'année 2016 pour comptabiliser les interventions

# Bilan social

DONNEES GENERALES	DONNEES* GENERALES 2016							
	Nombre total de salariés	Moyenne totale ETP**	Nombre total CDI	Nombre total CDD	Nombre total contrats aidés	Nombre total de salariés par catégories	Ancienneté moyenne	
	35	33,98	29	6	10	Direction	4	7 ans
	*Données au 31/12/2016					Administratif	2	4 ans
**Moyenne sur les 12 mois de l'année 2016					Opérationnel	29	2 ans	

	Nbre de candidats refusés sur C.V	Nbre d'informations collectives réalisées	Nbre de candidats vus en information	Nbre de candidats vus en entretien	Nbre de candidats recrutés	% de recrutés sur les vus en entretien	UN RECRUTEMENT EXIGEANT
Recrutement 2013	130	3	38	54	25	46%	
Recrutement 2014	155	3	25	42	5	12%	
Recrutement 2015	139	2	25	43	15	35%	
Recrutement 2016	146	0	0	52	21	40%	

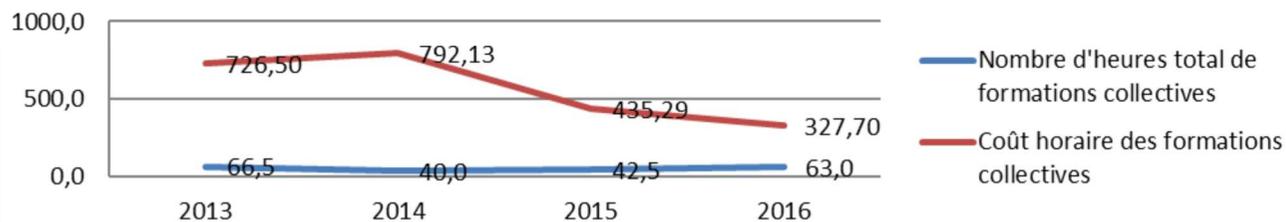
En 2016, l'ALTM a reçu **7 stagiaires** :

- 2 stagiaires en Master 2 à Lyon sur l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale
- 2 stagiaires en immersion (PMSMP), sur 1 et 2 semaines, dans un objectif de découverte métier pour des agents de Médialys
- 3 stagiaires du lycée Don Bosco, accueillis pour 3 semaines et 1 mois (1<sup>ère</sup> et Terminale) dans le cadre du partenariat pour la formalisation de passerelles professionnelles avec les élèves préparant le BAC PRO SPVL (Service de Proximité et Vie Locale)

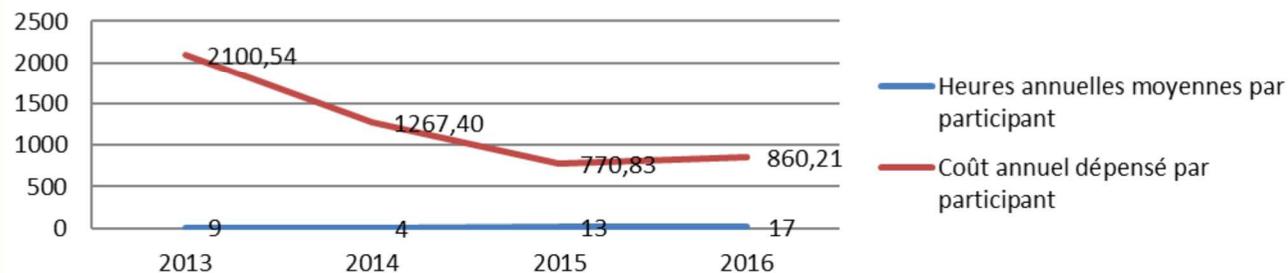
FORMATIONS REALISEES	Nb h total en 2013	Nb h par salarié en 2013	Nb h total en 2014	Nb h par salarié en 2014	Nb h total en 2015	Nb h par salarié en 2015	Nb h total en 2016	Nb h par salarié en 2016
Analyse de la pratique	52,5	17,5	48	12	52,5	17,5	60	20
Gestion des situations difficiles	63	21	21	21	0	0	0	0
Accompagnement de terrain	70	7	77	7	0	0	14	14
Animation et développement du partenariat	21	21	42	14	0	0	0	0
Certification Voltaire	63	21			0	0	0	0
Encadrement intermédiaire (formations managers)	112	112	21	21	91	91	42	42
PSC1 initial			10	10	10	10	64	8
PSC1 remise à niveau			7	7	7	7	133	7
Formation de formateur					70	70	0	0
Formation au Management					70	70	0	0
"Laïcité et égalité : pour une posture professionnelle non discriminatoire"					21	21		
Laïcité, emprise mentale et prévention de la radicalisation (cycle des encadrants)							14	14
Gestion de la diversité culturelle et application de la Laïcité (cabinet Bouzar)							14	14
Formation des adultes relais							77	77
Formation Médiation Sociale en Milieu Scolaire							161	161
Formation Laïcité et emprise mentale							28	14
Formations internes (cf. programme annuel)					72	18	84	21
Formation d'Intégration au Poste (FIP)	11	11	7	7	38	13	48,5	24,25
TOTAL Nombre d'heures de formations	392,5	210,5	233,0	99,0	431,5	317,2	739,5	416,3
<b>Heures de formations collectives</b>		<b>66,5</b>		<b>40</b>		<b>42,5</b>		<b>63</b>
Dépenses budgétaires réalisées		48312,3 8		31685,00		18500		20645

Se former pour  
acquérir les  
compétences  
professionnelles

### Nombre d'heures et coût horaires annuels de formation



### Nombre d'heures et coût annuels de formation par salarié



#### DONNEES FIP ANNUELLES

	2013	2014	2015	2016
Nbre d'heures réservé à chaque FIP	11	7	38	48,5
Nbre d'heures totales des cadres (Mathilde Thomas et Morgane Kuya) passé à l'animation	8,5*	5*	58**	54,5**
Nbre de participants	7	3	12	18

\*Mathilde Thomas; \*\* Mathilde Thomas et Morgane Kuya

Conférences et actions de formation annexes :

- En 2016, 2 Médiateurs sociaux ont assisté à une conférence de la Maison des Adolescents, sur la thématique « Adolescence & Justice » (3 h).

Nbre d'entretiens de fin d'année 2013	Nbre d'entretiens promotionnel 2013	Nombre de promotions 2013	
25	16	MS Echelon 2	9
		MS Echelon 3	0
		MSR Echelon 2	1
		MSR Echelon 3	1
		<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

69% d'évolution

Nbre d'entretiens de fin d'année 2014	Nbre d'entretiens promotionnel 2014	Nombre de promotions 2014	
22	18	MS Echelon 2	10
		MS Echelon 3	3
		MSR Echelon 2	0
		MSR Echelon 3	1
		<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

78% d'évolution

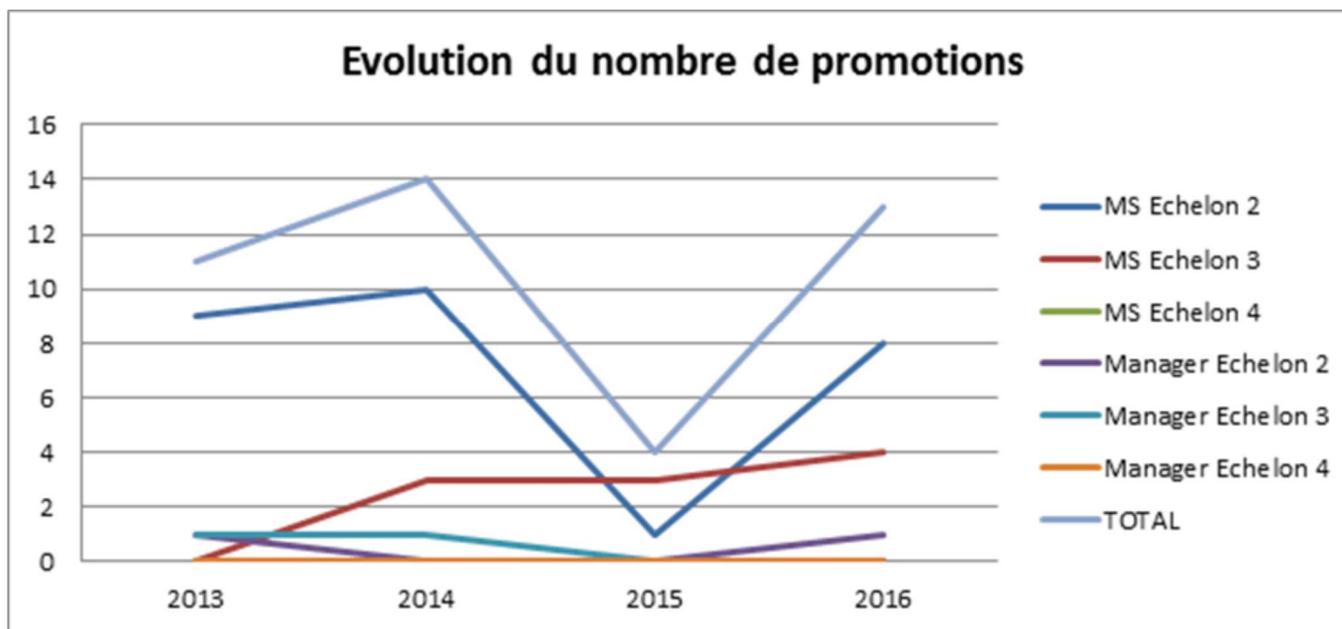
## Évaluer pour promouvoir et faire progresser

Nbre d'entretiens de fin d'année 2015	Nbre d'entretiens promotionnel 2015	Nombre de promotions 2015	
15	14	MS Échelon 2	1
		MS Échelon 3	3
		MSR Échelon 2	0
		MSR Échelon 3	0
		<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

29% d'évolution

Nbre d'entretiens de fin d'année 2016	Nbre d'entretiens promotionnel 2016	Nombre de promotions 2016	
31	0	MS Intermédiaire	8
		MS Confirmé	4
		MS Expert	0
		Manager Intermédiaire	1
		Manager Confirmé	0
		Manager Expert	0
		<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

42% d'évolution



Si depuis 2015 on constate un léger regain en nombre de promotions (évolution à l'échelon supérieur de la grille salariale), on peut constater pour 2016 uniquement un taux de promotion peu élevé (42%).

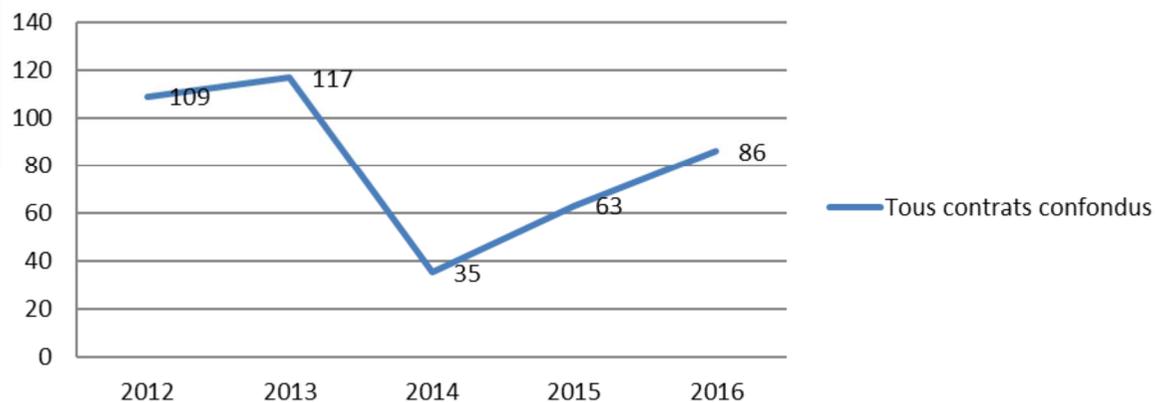
Ce chiffre s'explique par le fait que 2016 a été l'année de mise en expérimentation du nouveau référentiel de compétences des médiateurs sociaux.

Ce système d'évaluation se veut en effet plus exigeant que le précédent, mais également plus objectif et exhaustif en mesure des compétences.

Il permet également d'engager un suivi continu des médiateurs sociaux et de réaliser un point intermédiaire à mi année, afin de donner des objectifs aux médiateurs sociaux et de rendre ainsi leur évolution davantage accessible.

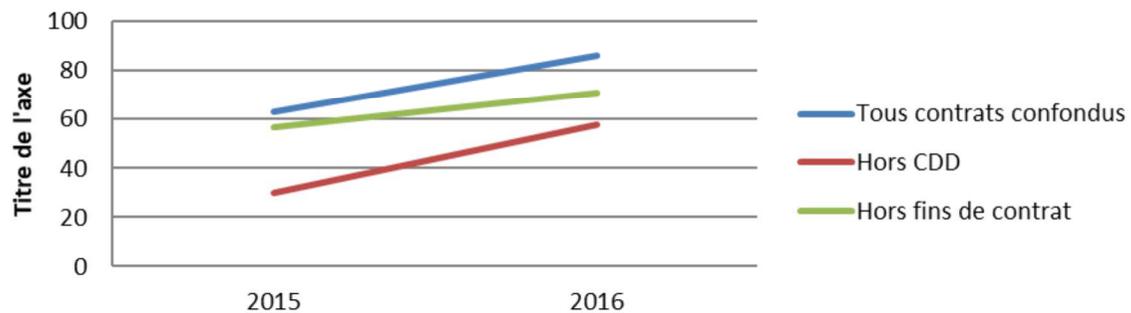
Il est à noter par ailleurs que le système d'évolution mis en place en 2016 a supprimé le critère d'ancienneté et vu la création d'un 4<sup>ème</sup> échelon.

### Evolution du taux de turn-over (en %)



	Évolution du taux de turn-over	
	2015	2016
Comparaisons - Modes de calculs du turn-over		
Tous contrats confondus	63%	86%
Hors fins de contrat	57%	71%
Hors CDD	30%	55%

### Comparaisons - Modes de calculs du turn-over (en %)



<b>Médiateurs sociaux</b> <b>86% de Turn-over</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01/01/2016      21 MS et Managers</li> <li>• 31/12/2016      24 MS et Managers</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>20 arrivées - 16 départs</b></p>
--	---

MOTIFS DES DEPARTS EN 2016	NBRE DE DEPARTS
Fin de CDD	4
Non confirmation de période d'essai (par employeur)	2
Démission (dont 2 ruptures par salarié en période d'essai)	3
Licenciement	2
Rupture conventionnelle	5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

<b>Managers d'équipe</b> <b>13% de turn-over</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01/01/2016      4 Managers</li> <li>• 31/12/2016      5 Managers</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>1 arrivée - 0 départ</b></p>
---	---

<b>Médiateurs sociaux et Managers</b> <b>72% de turn-over</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01/01/2016      25 MS et Managers</li> <li>• 31/12/2016      29 MS et Managers</li> </ul>
--	--



## Des relations sociales suivies et constructives

L'ALTM comptant plus de **26 salariés**, 2 délégués du personnel titulaires et 2 suppléants ont été élus lors des dernières élections organisées en 2014, sous le régime du collège unique.

Une **réunion mensuelle** permet un entretien sur les conditions de travail des salariés, en s'appuyant sur un questionnaire transmis en amont par les délégués du personnel à la Présidence et la Direction.

Les relations sociales sont placées sous le sceau de la **confiance mutuelle**. Les discussions sont franches et permettent à la direction et aux représentants du personnel de faire valoir une vision commune du développement de l'agence dont l'objectif est de répondre aux enjeux de médiation sociale tout en favorisant le bien être des salariés.

C'est dans cet esprit qu'un **accord salarial** a été conclu le 25 février 2016 suite à une réflexion globale sur les métiers de la médiation et leur pratique au sein de l'agence.

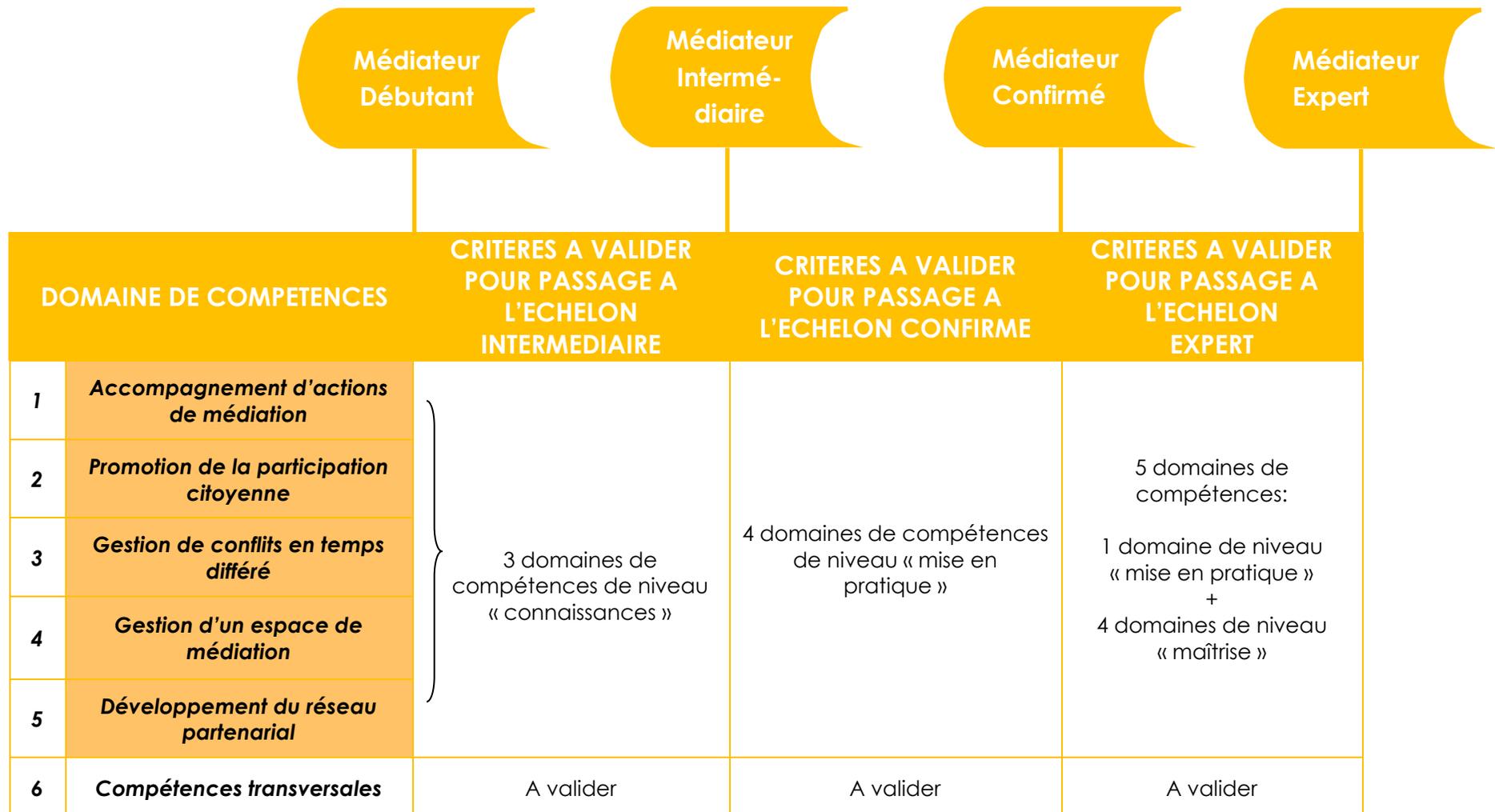
### Grille salariale applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016

#### **Métier de médiateur social :**

Médiateur social débutant	salaire brut mensuel	1 480,30 €
Médiateur social intermédiaire	salaire brut mensuel	1 564,43 €
Médiateur social confirmé	salaire brut mensuel	1 665,36 €
Médiateur social expert	salaire brut mensuel	1 715,82 €

#### **Métier de manager d'équipes de médiation :**

Manager d'équipes de médiation sociale débutant	salaire brut mensuel	1 780,00 €
Manager d'équipes de médiation sociale intermédiaire	salaire brut mensuel	1 840,00 €
Manager d'équipes de médiation sociale confirmé	salaire brut mensuel	1 930,00 €
Manager d'équipes de médiation sociale expert	salaire brut mensuel	2 000,00 €



## Systeme d'évolution applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016

		Manager Débutant	Manager Intermédiaire	Manager Confirmé	Manager Expert
DOMAINE DE COMPETENCES		CRITERES A VALIDER POUR PASSAGE A L'ECHELON INTERMEDIAIRE	CRITERES A VALIDER POUR PASSAGE A L'ECHELON CONFIRME	CRITERES A VALIDER POUR PASSAGE A L'ECHELON EXPERT	
1	<b>Management d'équipe</b>				
2	<b>Management organisationnel</b>	3 domaines de compétences de niveau « mise en pratique »	3 domaines de compétences de niveau « maîtrise » assisté	3 domaines de compétences de niveau « maîtrise/force de proposition » autonome	
3	<b>Management partenarial/ de Projets</b>				
6	<b>Compétences transversales</b>	A valider	A valider	A valider	

	INTERVENTIONS REALISEES	DUREE TOTALE
<b>Lycée DON BOSCO</b>	3 sensibilisations	7h
	Participation à 1 jury	3h30
	15 immersions	60h
	TOTAL	70h30

Le partenariat avec le Lycée Don Bosco s'est une nouvelle fois globalement bien déroulé sur l'année 2016, bien que les stages « découverte » soient particulièrement compliqués à organiser avec un nombre d'élèves important sur un temps réduit.

Par ailleurs, au niveau pédagogique, les résultats extraits des nouvelles évaluations (renseignées par les élèves) ont permis de constater qu'ils sont toujours très demandeurs de mises en situations et d'exercices concrets, apport de l'ALTM qui était en effet très attendu par la création de ce partenariat.

Les intervenants ont également été très appréciés car accessibles et à l'écoute, ce qui a semblé-t-il favorisé la participation des élèves et créé une dynamique constatée dans les échanges.

Cette satisfaction des élèves est une reconnaissance partagée par les intervenants de l'ALTM, qui accueillent particulièrement bien cette initiative de transmettre leurs savoirs et leur professionnalisme, et de faire découvrir le métier aux élèves de filières SPVL.

Le partenariat  
avec les  
établissements  
scolaires

**Lycée JEAN LURCAT**

Reprise du partenariat en 2016 (après une année de césure en 2015), avec signature d'une convention partenariale en mars 2016, mais pas d'intervention sur l'année 2016

**Lycée JACQUARD**

Le lycée Jacquard a sollicité l'ALTM dans le cadre d'un jury du CAP APM, afin qu'un professionnel de la médiation sociale (médiateur, manager ou cadre) participe à l'évaluation des élèves et apporte son expertise à l'évaluation des dossiers des élèves.

Un médiateur social est donc intervenu 6 heures (2 X 3 heures, les 2 et 9 mai 2016)



## Et demain ?

2016, avec la reconnaissance officielle de la médiation sociale sur le plan national, constitue un tournant stratégique bien que l'année n'ait fait que confirmer la capacité de professionnels formés à répondre aux besoins grandissants, exprimés ou non, des populations les plus fragiles.

L'organisation mise en œuvre s'adapte perpétuellement au contexte des territoires d'intervention, aux

demandes des partenaires, aux comportements des publics, et exige un savoir-faire et un savoir-être toujours plus maîtrisés. Résolument tournée vers cette exigence, l'ALTM s'engagera dans une démarche de certification en 2017, qui devrait confirmer tout le travail accompli depuis 10 ans au sein d'une structure devenue incontournable dans le champ des politiques publiques de tranquillité et de prévention sociale.

En outre, elle permettra de diplômé et qualifier ses forces vives, les médiateurs sociaux.



# Remerciements

Nous remercions les membres du Conseil d'Administration pour leur engagement au côté des salariés de l'ALTM !

Nous remercions nos partenaires publics et privés, ceux de la première heure et ceux qui nous ont rejoints en 2016, partageant avec nous les valeurs de la médiation sociale !

Nous remercions les habitants qui font vivre tous les jours la médiation sociale sur les quartiers de la Métropole et qui accueillent avec bienveillance les médiatrices et médiateurs sociaux !

Enfin, nous remercions tous(tes) les médiatrices(teurs) sociaux de l'ALTM, les managers et l'équipe de direction qui s'investissent pleinement dans leur métier, s'adaptent aux évolutions nécessaires et permettent l'efficacité du dispositif !

# Annexes

Actions	2016		2015	
	Nombre de résultats	%	Nombre de résultats	%
Présence active de proximité	12392	45,79	14354	-13,66
Veille sociale territoriale	3988	14,73	1475	170,37
Concertation avec les habitants et les institutions	276	1,03	257	
Mise en relation	2087	7,72	800	160,87
Gestion de conflit	1552	5,74	1838	-15,56
Veille Technique	1206	4,45	527	
Sensibilisation / Formation	4924	18,2	3429	43,59
Facilitation / Gestion de projet	539	1,99	154	
Intermédiation culturelle	96	0,35	115	
<b>Total</b>	<b>27060</b>	<b>100</b>	<b>22949</b>	<b>17,91</b>

Bénéficiaires	2016		Bénéficiaires féminins	Bénéficiaires masculins	2015	Evol %
	Nombre de résultats	%				
16 à 25	2126	8,23	1631	4548	1925	
36 à 60	12923	49,99	13001	13513	12049	
26 à 35	3960	15,32	4651	5549	2945	34,46
Plus de 60	5220	20,2	4031	2407	4244	22,99
12 à 15	1002	3,88	1030	2675	744	34,67
Moins de 12	617	2,38	932	1537	627	
<b>Total</b>	<b>25848</b>					

Constat	2016	2015
Intervention spontanée	13887	12843
Demande	10535	7924
Atteinte	1538	1701
Dysfonctionnement	448	161
Accident Mise en danger	374	250
Manifestation publique	278	70

Horaires	2016		2015		Evol %
	Nombre de résultats	%	Nombre de résultats	%	
14 à 18	16797	62,08	15454	8,69	
12 à 14	1677	6,2	1362	33,86	
10 à 12	3822	14,12	3197		
18 à 20	3609	13,34	2696	33,86	
00 à 10	183	0,67	99	84,84	
20 à 21	610	2,26	127	380	
21 à 22	191	0,7	8	2287,5	
22 à 00	171	0,63	6	2750	
<b>Total</b>	<b>27060</b>	<b>100</b>			

Résultats	2016		2015	
	Nombre de résultats	%	Nombre de résultats	%
Médiation aboutie	24926	92,11	18109	37,64
Médiation engagée	1823	6,74	4513	-59,6
Médiation avortée	311	1,15	327	
<b>Total</b>	<b>27060</b>	<b>100</b>		

Secteur	2016		2015		Evol %
	Nombre de résultats	%	Nombre de résultats	%	
Lyon 9°	5307	19,61	3752	41,44	
Lyon 8°	10451	38,63	8201	27,43	
Lyon 3°	2090	7,72	1970		
Lyon 1°	276	1,02	2473	-88,83	
Lyon 7°	6830	25,24	5445	25,43	
Lyon 5°	178	0,65			
Villeurbanne	937	3,46	388	141,49	
Lyon 4°	41	0,15			
Vénissieux	363	1,34	31	1070,96	
Caluire	4	0,02			
Lyon 2°	118	0,44			
Fontaines-sur-Saône	25	0,1			
Lyon 6°	145	0,53			
Oullins	39	0,15			
Irigny	72	0,26			
Vaulx en Velin	24	0,09			
Albigny-sur-Saône	19	0,07			
BRIGNAIS	28	0,11			
Mions	13	0,05			
Vernaison	88	0,32			
Meyzieu	12	0,04			
<b>Total</b>	<b>27060</b>	<b>100</b>			

Structure	2016		2015		Evol%
	Nombre de résultats	%	Nombre de résultats	%	
Alliade Habitat	1287	4,99	1557		-17,34
3F	292	1,13	114		
GRAND LYON HABITAT	6092	23,65	4517		34,86
LYON METROPOLE HABITAT	1545	5,99	1373		12,5
OPAC DU RHONE	28	0,11			
SACVL	5296	20,55	2847		86,02
Ville de Lyon	9179	35,63	9824		-6,56
Ville de Villeurbanne	789	3,07			
KEOLIS LYON	1259	4,88	1978		-36,34
<b>Total</b>	<b>25767</b>	<b>100</b>			



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



GRAND LYON  
la métropole

ville de Saint-Étienne

villeurbanne



SACVL  
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

Alliade Habitat   
Groupe ActionLogement

GRAND LYON  
HABITAT



hm | LYON  
MÉTROPOLE  
HABITAT

JPAC  
DURHÔNE



Keolis Lyon

eQU  
DUGRANDLYON

enedis  
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

GRDF  
GAZ RÉSEAU  
DISTRIBUTION FRANCE