



au cœur des
relations sociales !

Rapport
d'évaluation
et
d'activité

2017

Introduction

3

Démarche
d'évaluation du
projet de service

4

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

5

Et demain...

55

Annexes

57

Partie 1

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

8

Enjeu 1. Faire
davantage connaître et
reconnaître la
médiation sociale

10

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

16

Partie 2

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

22

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

24

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

34

Partie 3

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

46

Enjeu 1. Une
organisation en
mouvement...

48

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

50

Introduction

2017 est la 14ème année de développement des activités de médiation sociale sur la Métropole de Lyon. C'est aussi la première année de mise en œuvre du projet de service 2017/2019, et de déploiement d'un service de médiation sociale hors de l'agglomération lyonnaise, à Saint-Etienne. Le métier de médiateur social a prouvé sa pertinence et son utilité, le dispositif a atteint une maturité lui permettant de se projeter dans la ville de demain et d'exporter la médiation sociale au-delà des frontières lyonnaises.

L'efficacité sociale de l'approche de médiation sociale repose sur deux conditions principales : la complémentarité des actions dans le champ de la prévention de la délinquance et de la cohésion sociale, qui doit son effectivité à une logique partenariale initiée de longue date par les instances territoriales du contrat de ville et de la stratégie territoriale de prévention de la délinquance, et la mutualisation de moyens d'actions entre opérateurs publics et privés en faveur de projets de territoires.

Présente au cœur des quartiers prioritaires, la médiation sociale, outil indispensable d'une politique publique équilibrée, prend en charge globalement et durablement les besoins des publics les plus en difficulté, comme l'ont montré les précédentes évaluations.

La réponse aux besoins de médiation d'entreprises publiques ou privées, nouveaux acteurs des territoires, est une formidable opportunité de favoriser une culture du dialogue entre des professionnels et leurs clients, de prévenir et gérer les tensions dans les relations commerciales, et d'inscrire dans une politique publique territoriale les objectifs des politiques sociétales.

L'ALTM conçoit la diversification de ses activités comme une source d'innovation dans les collaborations affichées et dans les stratégies financières déployées, guidée par un questionnement permanent sur les processus développés, l'organisation, et les formations professionnelles, avec une vigilance constante sur les compétences métier telles que définies dans la norme AFNOR XP X 60-600.

Ce document décline les actions de médiation sociale dans le cadre des orientations stratégiques du projet de service et en mesure l'impact en termes d'utilité sociale. Il s'appuie sur les chiffres 2017 issus de la base de données interne, et sur des questionnaires de satisfaction renseignés par les habitants, les partenaires et les médiateurs sociaux.

Démarche d'évaluation du projet de service

Le projet de service 2017-2019 est le résultat d'un travail collaboratif entre toutes les instances de l'ALTM : gouvernance stratégique (Bureau, Conseil d'Administration), gouvernance opérationnelle (médiateurs sociaux, équipe de direction). Son évaluation repose sur les objectifs et indicateurs d'activité et d'impact définis collectivement et au regard des besoins de terrain.

La démarche a été pilotée tout au long de l'année 2017 par plusieurs instances :

5 Groupes « Managers »

- Validation des objectifs de l'évaluation
- Définition des indicateurs de résultat et d'impact
- Elaboration des résultats par objectif en lien avec les équipes de médiation sociale

2 Groupes « Direction »

- Validation de la démarche d'évaluation regroupant Evaluation du projet de service / Rapport d'activités / Evaluation d'utilité sociale
- Validation des modalités d'organisation de la démarche d'évaluation
- Validation des documents d'évaluation

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

L'utilité sociale de l'ALTM est évaluée périodiquement sur ses différents territoires d'intervention. La dernière évaluation, auto-accompagnée, conduite en 2016 sur 3 secteurs Lyonnais (Lyon 7, Lyon 8, Lyon 9) a démontré le professionnalisme des médiateurs sociaux et la reconnaissance de leur plus-value dans la réponse aux besoins des habitants des territoires les plus en difficulté. Elle a également montré la nécessité d'une meilleure communication sur l'étendue des missions inhérentes au métier de médiateur social, trop souvent méconnue des habitants et partenaires.

L'évaluation de la première année de fonctionnement du projet de service 2017/2019 s'appuie sur la vision, les besoins, et les préconisations des trois acteurs au cœur des relations sociales : les habitants, les partenaires et les professionnels de la médiation sociale.

Méthodologie de l'évaluation de l'Utilité sociale :

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

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

Nos registres et critères d'évaluation

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

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

Connaissance et reconnaissance

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

Pouvoir d'agir et mobilisation citoyenne

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

Innovation et Développement

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

Professionnalisation

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

L'évaluation a été menée par Madame Godefroy, étudiante en Master 1 Justice, Procès et Procédures, à l'Université Lyon 2.



L'évaluation a été réalisée auprès de 203 personnes :

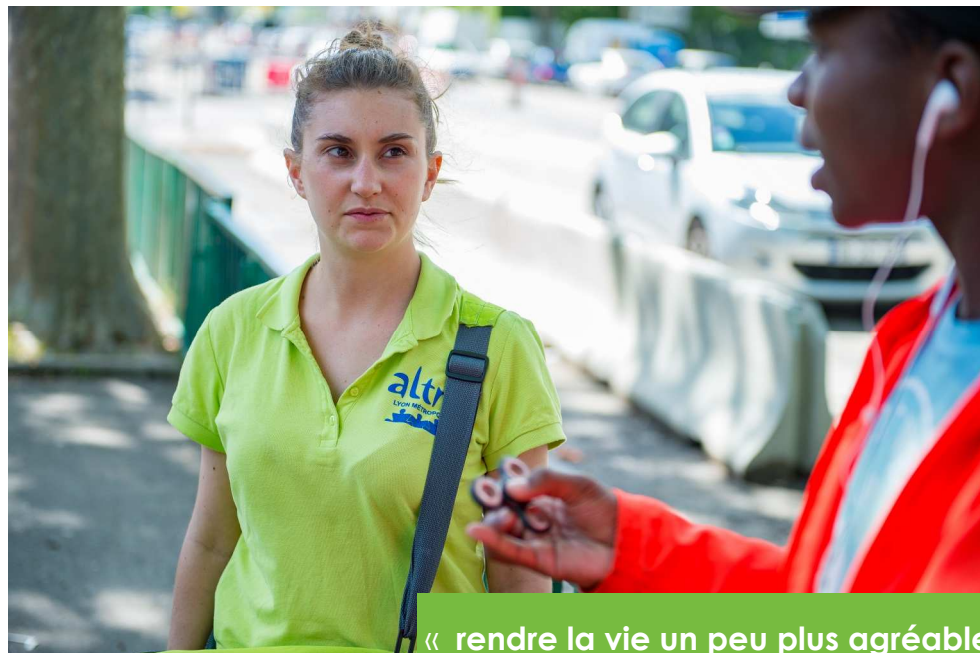
- 82 habitants rencontrés par les équipes de médiation sociale : Equipe Lyon 8, Equipe Lyon 9, Equipe Habitat et Equipe Espaces Publics
- 27 clients et usagers rencontrés dans les espaces La Poste de Vénissieux et La Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne
- 16 élèves concernés par l'action de Médiation à l'Ecole, Lyon 8ème arrondissement
- 30 médiateurs sociaux/managers ALTM
- 48 partenaires de l'ALTM

L'évaluation a pris différentes formes auprès des publics rencontrés :

- Les habitants, clients et usagers ont répondu à un sondage en entretien individuel
- Les partenaires et salariés ont répondu à un sondage en ligne
- Les élèves du projet Médiation à l'Ecole ont rempli un « mini-sondage »

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





« le contact humain »

« rendre la vie un peu plus agréable à ceux qui en ont besoin »

« Je vous vois dehors, partout »

Norah, habitante



« je vois la satisfaction dans les yeux des personnes que nous rencontrons »

Enjeu 1. Faire davantage connaître

Axe 1. Auprès des habitants

OBJECTIFS

Diversifier les modalités d'accueil des publics et accueil nouveaux arrivants

Assister et participer aux forums des associations

Créer des actions/animations de communication

Programmer une journée annuelle de la médiation sociale

- Création d'un document d'information des structures de proximité aux nouveaux arrivants (Lyon 3-Lyon Métropole Habitat)
- Création d'une plaquette ALTM et distribution aux nouveaux arrivants Lyon 8
- Stand et présentation ALTM aux nouveaux arrivants en mairie du 8^{ème} arrondissement

- Présence au forum des associations Lyon 7
- Stands de présentation aux forums d'association Lyon 9

- Action de communication à l'implantation sur le secteur des Etats-Unis (185 interventions présentation missions Lyon 8)
- Action Gazette - Juin 2017 - 39 interventions effectuées et 52 personnes rencontrées
- Action de communication à l'implantation sur le secteur de Saint-Etienne (654 interventions présentation missions)
- Action présentation mission nouveau secteur Carnot (68 bénéficiaires)

- Objectif 2018-2019

RÉSULTATS

et reconnaître la médiation sociale

Axe 1. Auprès des habitants

IMPACTS

79% des habitants connaissent les médiateurs sociaux.

Définition de la médiation sociale :

- **Mission la plus importante de médiation sociale**

- **34%** des habitants/usagers ont cité « écouter et échanger »
- **20%** ont cité « prévenir et gérer les conflits »
- **18%** ont cité « faire remonter les dysfonctionnements dans les résidences et espaces publics »
- **26%** des habitants/usagers ont dit avoir sollicité les médiateurs sociaux
- **50%** estiment que l'intervention des médiateurs sociaux a permis de répondre à leur demande /résoudre une problématique

Enjeu 1. Faire davantage connaître

Axe 2. Auprès des partenaires publics et privés

OBJECTIFS

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

Permettre la découverte du métier lors d'immersion de terrain

Favoriser une culture de la médiation dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises

- Equipe Lyon 8 : 20 rencontres nouveaux partenaires
- Equipe Lyon 9 : 10 rencontres nouveaux partenaires
- Equipe Lyon 7 : 4 rencontres nouveaux partenaires
- Equipe Habitat : 10 rencontres partenaires-territoires
- Equipe Espaces Publics : 6 rencontres nouveaux partenaires
- Equipe Saint Etienne : 125 interventions présentation missions
- Responsable de service : 20 présentations à de nouveaux partenaires

- Echanges de pratiques Centre social Sauvegarde Duchère
- Echanges de pratiques partenaires/bénévoles Festival d'Art et d'Air Duchère
- Echanges de pratiques Association Avenir Santé

- Immersion de professionnels dans les équipes de médiation sociale :
- Chargé de vie sociale Lyon Métropole Habitat et 2 Gardiens, Grand Lyon Habitat, Vaulx-en-Velin, secteur La Grappinière
- 1 Animateur MJC de la Duchère
- Le Nouveau Théâtre du 8^{ème}
- Le LACSE (Laboratoire d'Artistes Créateurs Sympathiques et Engagés) à Lyon 8
- La Coopérative Jeunesse de Services à Lyon 8 et Lyon 9
- Un médiateur social de la Maison des projets Saint Etienne
- L'Association Filigrane

- La Poste
- La Maison du livre, de l'image et du son Villeurbanne
- Des entreprises de l'Energie

RÉSULTATS

et reconnaître la médiation sociale

Axe 2. Auprès des partenaires publics et privés

IMPACTS

85% des partenaires connaissent bien et très bien l'ALTM.

Pour 32% des partenaires, la mission la plus importante des médiateurs sociaux est la **prévention/gestion des conflits**.

La présence dissuasive et la facilitation de projets collectifs sont les deux items qui sont considérés comme missions moyennement importantes.

Aucune des missions citées (gestion de conflit, mise en relation, facilitation de projets, présence dissuasive, relais d'information et ressources pour sensibiliser) n'a été considérée comme peu ou pas importante.

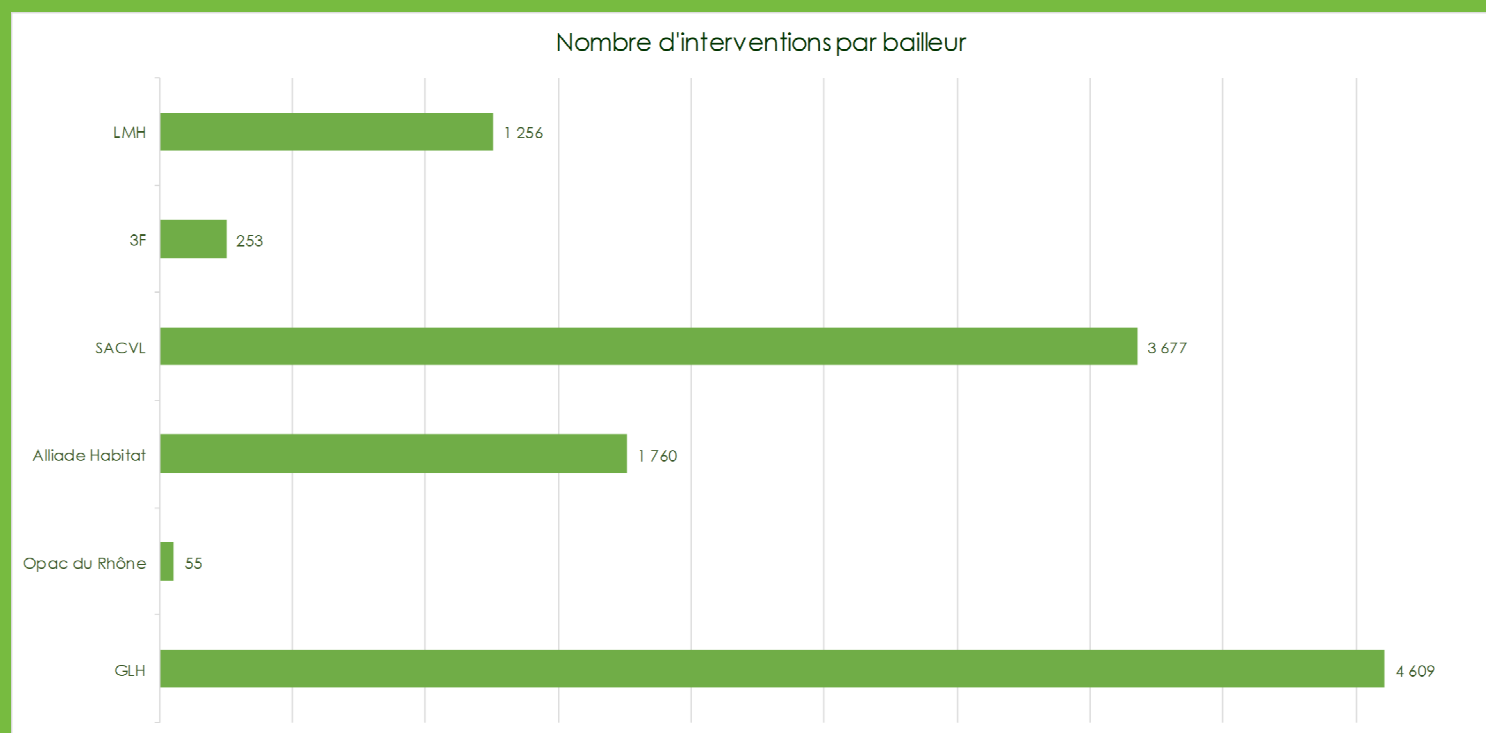
Enjeu 1. Faire davantage connaître

Axe 2. Auprès des partenaires publics et privés

8 124 interventions pour la Ville de Lyon

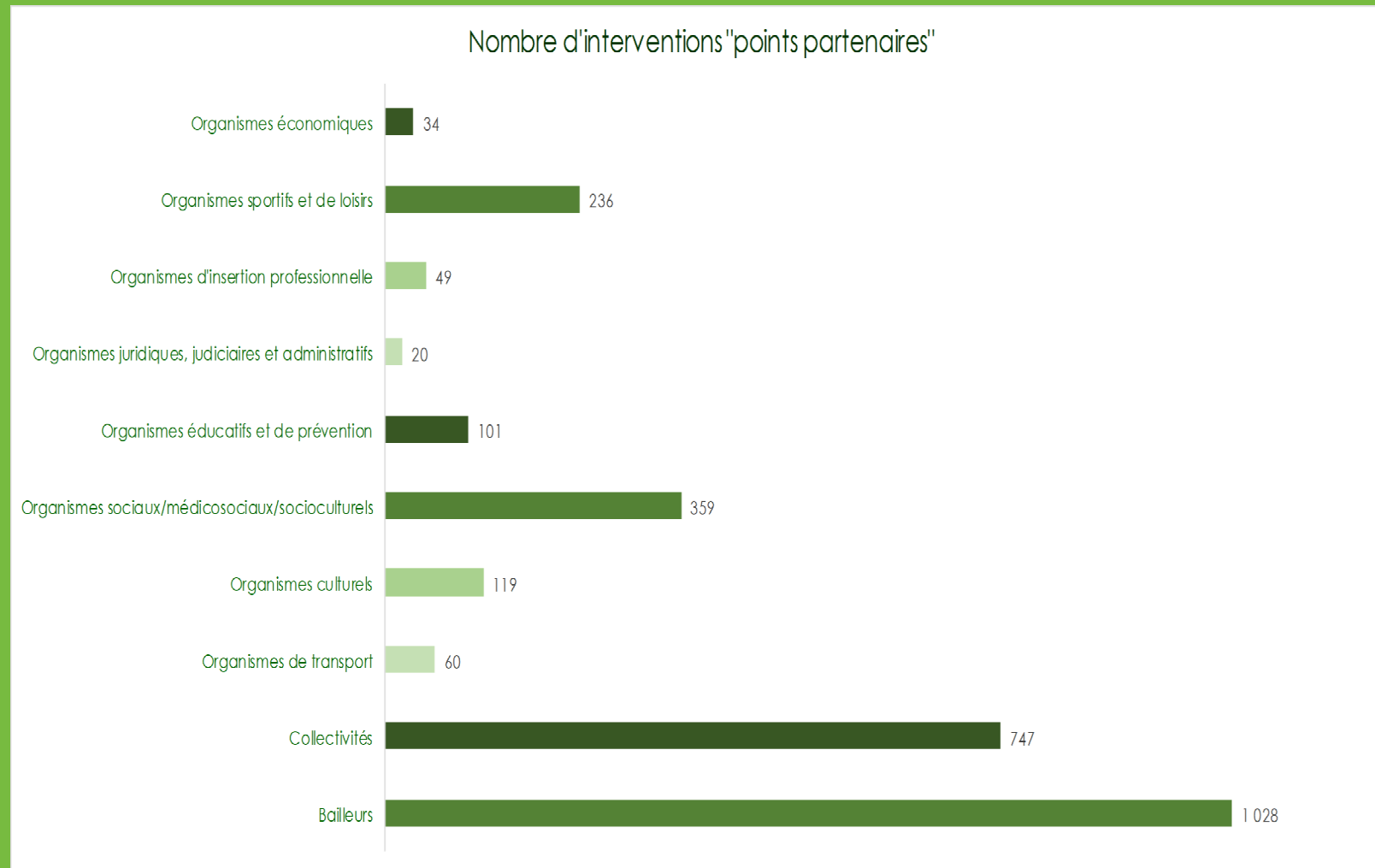
2 363 interventions pour la Ville de Saint-Etienne

75 interventions pour la Ville de Villeurbanne



et reconnaître la médiation sociale

Axe 2.auprès des partenaires publics et privés



Enjeu 2. Mobiliser les habitants

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

OBJECTIFS

Développer de nouvelles approches d'aller-vers

Mobiliser les jeunes à s'investir dans leur territoire

- Action Fresque Maison de l'enfance (10 jeunes âgés de moins de 12 ans mobilisés)
- Chantier jeunes, Alliade Habitat, Vaulx-en-Velin (5 jeunes mobilisés)
- CJS Lyon 9 : 5 jeunes mobilisés
- CJS Lyon 8 : accompagnement à la passation de questionnaires de deux jeunes sur le secteur de Mermoz
- Job d'été Lyon 9 (proposition de 6 jeunes dont un positionné)
- CTI Lyon 9 (3 jeunes orientés dont un positionné)
- Action T'Change (20 jeunes mobilisés)
- Soirée jeunes MJC Lyon 9 (5 à 10 jeunes mobilisés)
- Chantier action hall 115 Lyon 9 (15 jeunes mobilisés, 4 jeunes sélectionnés)
- Animations sportives jeunes MJC de Montchat (25 jeunes mobilisés)
- Activités foot Stade Juninho (15 jeunes mobilisés / 4 participants)
- Projet Parkour en lien avec le centre social Gerland (8 jeunes mobilisés)
- Projet Action basket citoyen Lyon 7 (4 jeunes mobilisés)
- Action Fourcade Gerland - accompagnement de 4 jeunes adultes (projet distribution alimentaire)
- **Saint Etienne :**
 - Job d'été (3 jeunes mobilisés)
 - Événement « sport et addiction » (6 jeunes mobilisés)
 - Challenge Dynamic (4 jeunes mobilisés)

RÉSULTATS

dans la construction de liens sociaux durables

OBJECTIFS

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

- Intervention école March Bloch
- 3 ateliers citoyenneté (16 heures) + 2 ateliers construction d'outil (16 heures)
- **Action Médiation à l'Ecole - Lyon 8ème arrondissement**
- **Année 2016-2017 :**
 - 3 ateliers communication non violente (école Giono et Fournier + collège Longchambon)
 - Projet citoyenneté au collège Longchambon
 - Co-animation du conseil coopératif des élèves du collège Longchambon
 - Accompagnement à la création du conseil des élèves de l'école Fournier
- **Médiation par les pairs**
 - **6 élèves médiateurs formés** en section SEGPA du collège Longchambon

RÉSULTATS

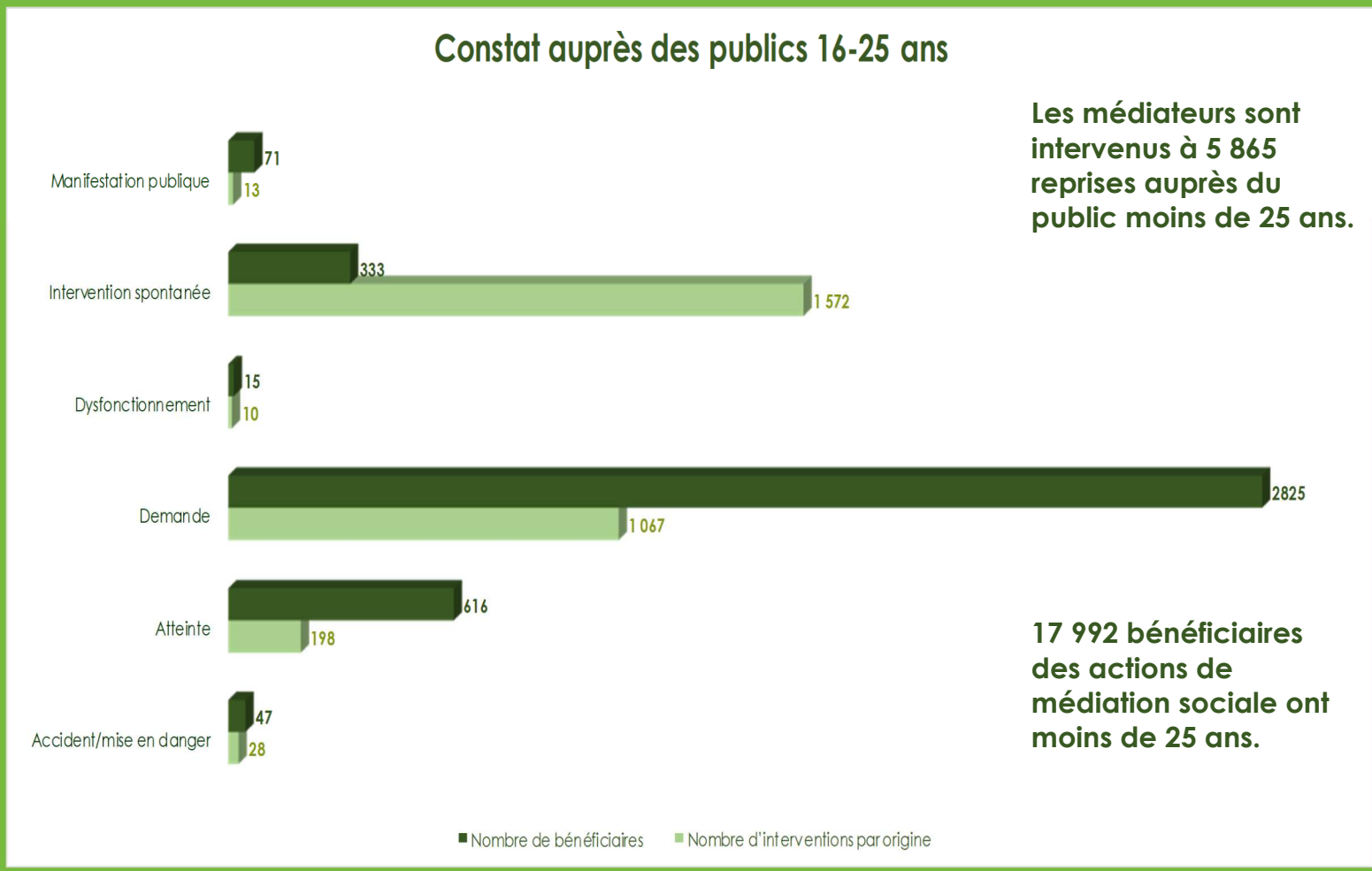
IMPACTS

13% des personnes qui ont répondu au sondage ont moins de 25 ans.

- La participation de tous les publics dans les instances et la vie de leur quartier est très faible.
- Les 3 représentations les plus importantes de la médiation sociale pour les jeunes, selon les médiateurs sociaux :
 - Une vision, vague, floue / méconnaissance, incompréhension mission
 - Une vision positive : lien avec les structures, encouragements, présence, personnes rassurantes, écoute et mise en relation
 - Délation, indicateurs des services de police, présence pour rappels à la règle
- 70% des médiateurs sociaux estiment que la relation avec les publics jeunes s'est améliorée.

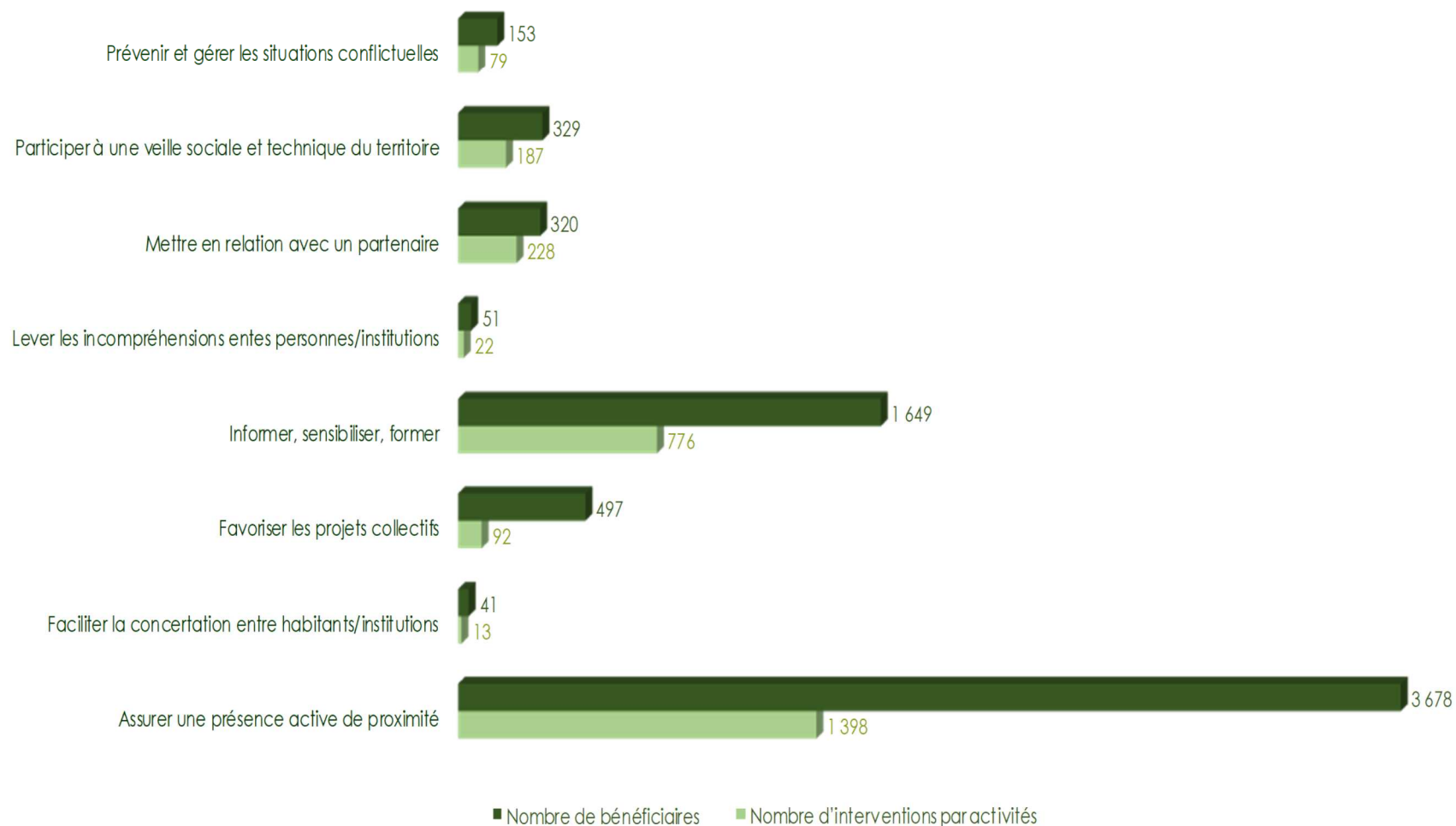
Enjeu 2. Mobiliser les habitants

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



dans la construction de liens sociaux durables

Action de médiation sociale auprès des publics 16-25 ans



Enjeu 2. Mobiliser les habitants

Axe 2. La co-construction d'actions de participation citoyenne

OBJECTIFS

Accompagner les habitants à se mobiliser dans les instances collectives / quartier

Développer les animations citoyennes

- Lancement projet marches exploratoires Saint-Etienne fin année 2017
- CJS porte-à-porte passation questionnaire : accompagnement de 2 jeunes pour la passation de 9 questionnaires
- Action festival d'Art et d'Air : entre 100 et 150 habitants mobilisés
- Accompagnement porte à porte habitants Moulin à vent : 4 locataires pour la promotion de l'Association de locataires (20 personnes rencontrées)
- Action de concertation publique Lyon 8 : 40 locataires mobilisés
- Conseil citoyen Lyon 8 : 4 personnes investies (300 personnes sensibilisées)
- Action fresque chaufferie Lyon 8 : 80 questionnaires réalisés auprès des habitants
- Mobilisation médiation santé Lyon 8 : élaboration et passation d'un questionnaire relatif à l'accès aux soins sur la résidence Albert Laurent. 47 questionnaires et 3 personnes qui se sont rendues aux permanences santé (Etats-Unis).

RÉSULTATS

1 733 interventions pour l'action « mobilisation » auprès de 5 963 bénéficiaires

dans la construction de liens sociaux durables

IMPACTS

60% des habitants/usagers disent qu'ils ne participent jamais à des animations / actions dans leur quartier/résidence.

Les deux principales raisons évoquées à cette non-participation sont :

- Pas le temps
- Pas d'envie de participer

79% disent n'avoir aucune implication dans leur quartier.

13% des médiateurs sociaux estiment que la « facilitation de projets collectifs » est la mission la moins importante du médiateur social.

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





« La présence des médiateurs donne la sensation de sécurité. Depuis leur arrivée, ils ont changé l'ambiance dans le quartier »

un commerçant, Place Gabriel Péri Lyon

« Les médiateurs sont cool, je suis à l'aise avec eux pour parler de l'école »

Maria

« l'écoute des personnes est déjà en soi un cadeau »

« Les médiateurs sont une passerelle entre les locataires et le bailleur »

Mounia

« permettre aux gens de décharger leurs émotions »

« Les médiateurs ont su m'orienter pour mes recherches d'emploi »

Aziz



« de nombreuses demandes d'habitants et de partenaires »

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

OBJECTIFS

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

■ Action « Action Basket Citoyen » Gerland ■ Carnaval Gerland ■ Actions « été » Guillotière ■ Fête de l'été Gerland ■ Projet « Plus belle la Grapp' » Vaulx en Velin ■ Fêtes de quartier Lyon 8 ■ Animation NTH8 Lyon 8	■ Voisinades Projet Clos Rigal Mermoz ■ Lancement CJS Duchère ■ Action « Atelier soudé » Duchère ■ Action « porteur de parole » Duchère ■ Carnaval Château Duchère ■ Festival d'Art et d'Air Duchère
Lyon : ■ Participation aux instances de la stratégie territoriale prévention de la délinquance (Groupe de Traitement des Situations Individuelles ; Groupe Information-Communication et Groupe Bailleurs ZSP ; Groupe conflits de voisinage ; Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance ; Comité de suivi « Dispositifs pour la Tranquillité ») ■ Participation aux instances du Contrat de Ville ■ Comité local de santé mentale ■ Groupe addictions Ville de Lyon, Lyon 8, Lyon 9 ■ Coordination 16-25 ans ■ Commission développement durable Lyon 9 ■ Groupe cadre de vie/Gestion urbaine de proximité Lyon 8 ■ Participation aux instances de concertation habitants (Conseils Citoyens)	Saint Etienne : ■ Réunions de coordination ■ GTO (groupe technique opérationnel)

RÉSULTATS

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

OBJECTIFS

Etablir un processus de suivi des actions de médiation

Formaliser des conventions de partenariats

Equipe Lyon 7

- Suivis jeunes : 35
- Suivis personnes isolées : 58
- Mises en relation : 216 interventions

Equipe Lyon 9

- Suivis jeunes : 30 de manière cyclique
- Suivis personnes isolées : 46
- Mises en relation : 75 interventions

Equipe Lyon 8

- Suivis jeunes : 10
- Suivis personnes isolées : 20
- Mises en relation : 765 interventions

Equipe Espaces Publics

- Suivis jeunes : 50
- Suivis personnes isolées : 29
- Mises en relation : 267 interventions

Equipe Habitat

- Mises en relation : 32 interventions

Equipe Saint-Etienne

- Suivis jeunes : 22
- Suivis personnes isolées : 10

RÉSULTATS

Nous faisons le choix de ne pas formaliser des conventions de partenariats spécifiques mais avons pour projet de travailler sur un document global de stratégie partenariale.

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

IMPACTS

49% des partenaires estiment que les médiateurs sociaux sont des acteurs du territoire.

Pour 25% des partenaires, « l'ALTM est un partenaire qu'il sollicite ».

Pour 21% des partenaires, « l'ALTM est un partenaire qui m'apporte ».

43% des salariés ALTM considèrent que la relation avec les professionnels du territoire est partenariale.

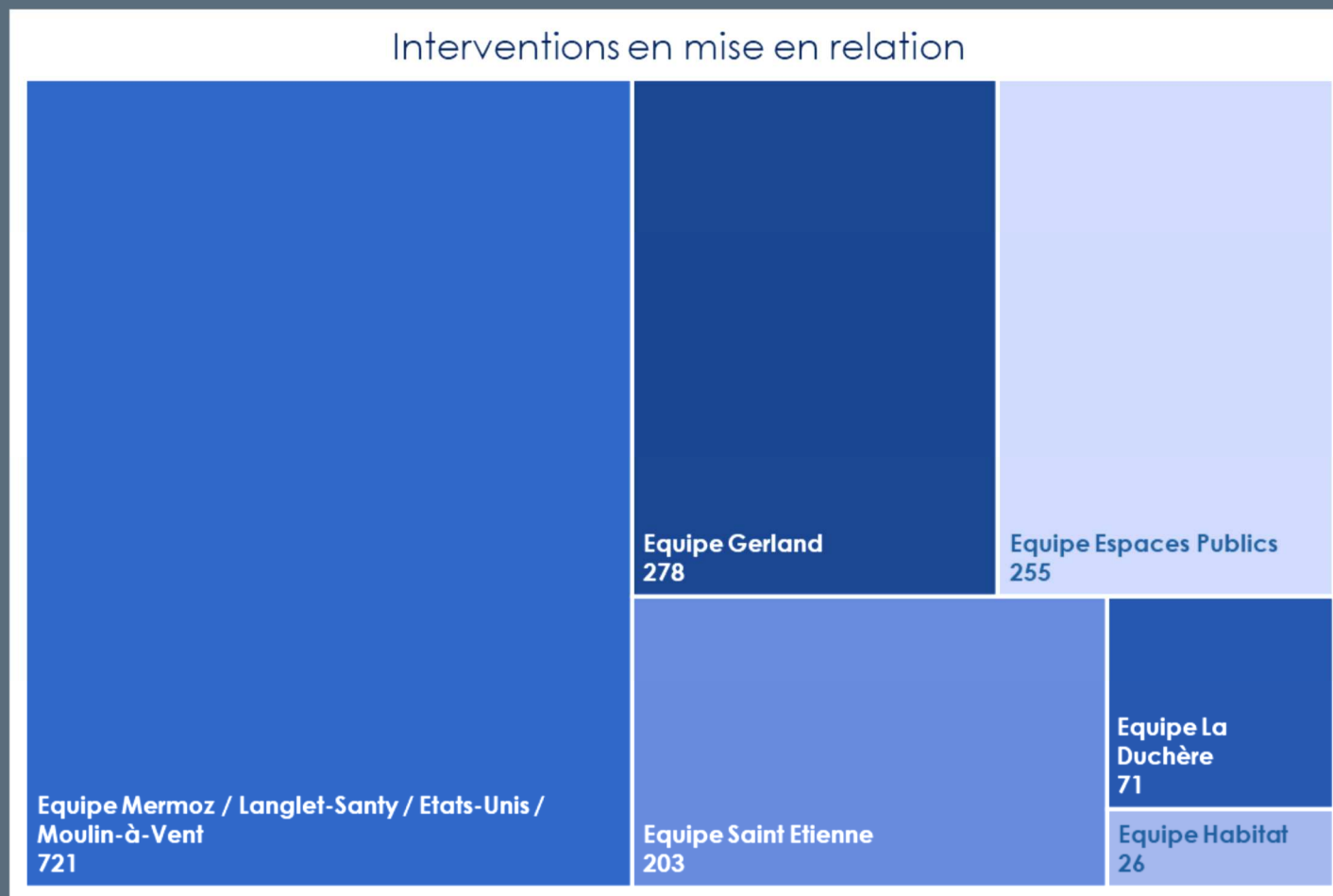
53% estiment que les relations sont bonnes et très bonnes.

Les propositions des médiateurs sociaux pour améliorer cette relation :

- Une meilleure connaissance des missions par des rencontres régulières formalisées, des immersions respectives
- Une meilleure collaboration dans les actions communes
- Des retours d'informations sur les situations remontées
- Des modalités de fonctionnement définies entre ALTM-partenaires
- Une neutralité et une indépendance plus fortes par rapport aux partenaires

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

L'activité de mise en relation a généré 1603 interventions.



Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

3 types de mises en relation les plus importantes par territoire/équipe :

	1 ^{er} mise en relation	2 ^{ème} mise en relation	3 ^{ème} mise en relation
Equipe Lyon 7	Maison de la Métropole (249 interventions)	Centre social Gerland (30 interventions)	Foyer Notre Dame des Sans Abris (12 interventions)
Equipe Lyon 9	Grand Lyon Habitat (49 interventions)	Centre social Plateau 9 interventions)	Maison de la Métropole (5 interventions)
Equipe Lyon 8	Grand Lyon Habitat (667 interventions)	Centre social des Etats Unis (22 interventions)	Mission territoriale (18 interventions)
Equipe Saint-Etienne	ACARS – Association commu- nautaire d'actions et de recherches sociales (57 interventions)	Mission transversale (34 interventions)	Relai Emploi (29 interventions)
Equipe Espaces Publics	Maison de la veille sociale (225 interventions)	Centre social Bonnefoi (17 interventions)	Centre social Gerland (7 interventions)

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

« 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. »

Norme Afnor XP X60-600, 2016



...aller vers
et
faire avec...

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

OBJECTIFS

Diagnostiquer les besoins de résidence

- Equipe Habitat : 25
- Equipe Lyon 7 : 10
- Equipe Lyon 8 : 2
- Equipe Lyon 9 : 10

Valoriser la médiation sociale dans le cadre des projets de réhabilitation

Action hall 115 Lyon 9, Lyon Métropole Habitat : porte-à-porte auprès de tous les locataires de l'allée pour les inviter à choisir la couleur du hall : 24 foyers vus

Projet SACVL Lyon 8 : 4 réunions de concertation et une réunion d'information collective (50 habitants mobilisés)

Action communication réhabilitation Etats-Unis, Lyon 8 : 61 locataires rencontrés

Action relogement Lyon 8 : 70 locataires rencontrés (mise en relation, invitation à réunion, ...)

Développer les projets de médiation citoyenne

Château Lyon 9 :

- 8 actions de mobilisations / 356 bénéficiaires
- 9 réunions de concertation habitants-institutions
- 10 habitants référents mobilisés dans le projet Lyon Métropole Habitat

Albert Laurent Lyon 8 :

- Accompagnement de 8 évènements sur la résidence
- 5 habitants référents mobilisés

RÉSULTATS

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

OBJECTIFS

Accompagner la mobilisation des habitants en lien avec comité de locataires

Identifier des locataires référents

Impulser la création de groupes de travail thématiques animés par des habitants

Equipe Habitat :

- Action Résidence Patel, Lyon 9-3F : 4 réunions collectif de locataires / 40 habitants mobilisés

Château - Lyon Métropole Habitat :

- Action relative à la désinsectisation : 27 habitants mobilisés en porte-à-porte + 30 habitants mobilisés en bas d'allées / 2 habitants référents ont accompagné l'action de mobilisation
- Petits déjeuners de l'été : 5 locataires mobilisés
- **Albert Laurent - SACVL** : 5 habitants référents

Clos Rigal Lyon 8 : 1 habitant investi

Action Charbin Gerland : 7 habitants investis dans un groupe de travail avec le centre social

Action En Guédi Gerland : 3 habitants investis dans deux rencontres en lien avec les partenaires

Accompagnement des Conseils Citoyens Gerland : 2 habitants investis

RÉSULTATS

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

IMPACTS

74% des habitants/usagers se sentent en sécurité dans leur quartier.

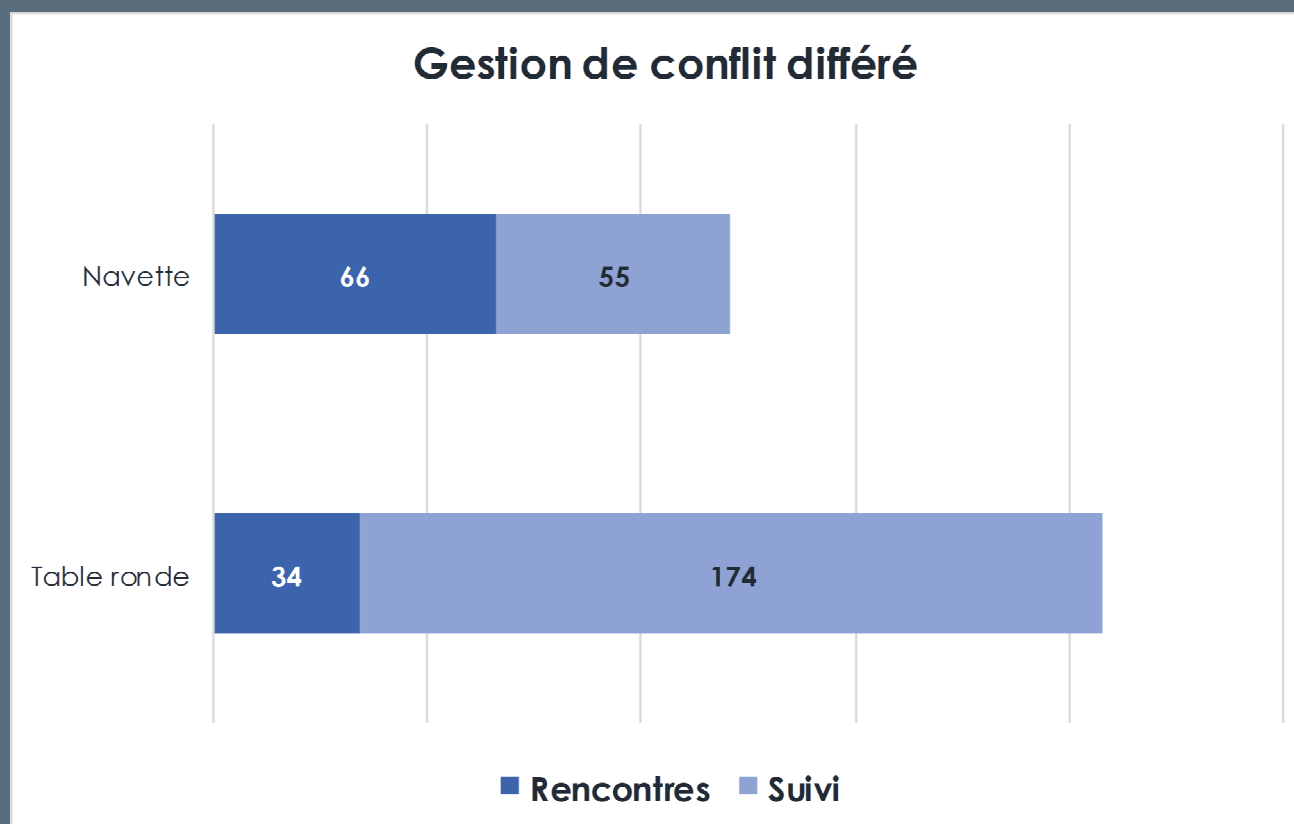
- 29% des habitants estiment que le sentiment de sécurité est resté identique
- 27% estiment qu'il s'est amélioré
- 26% estiment qu'il s'est dégradé
- 37% des habitants disent avoir des relations cordiales avec leurs voisins
- 28% disent avoir de très bonnes relations
- 1% des habitants a dit être en conflit avec ses voisins

76 habitants ont dit avoir déjà été en conflit avec leurs voisins. La méthode privilégiée mise en place à 56 reprises est « l'échange/discussion ».

60% des habitants feraient appel à la médiation en cas de conflit de voisinage.

4% des habitants ont dit faire partie d'un comité de locataires.

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



Enjeu 2. S'adapter aux besoins des partenaires

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

OBJECTIFS

- Diagnostiquer les besoins dans de nouveaux domaines
- Faire connaître la médiation comme outil alternatif
- Répondre aux appels d'offres locaux et régionaux

- Médiathèque Tarentaize Saint Etienne
- Marché aux puces de Villeurbanne
- Les bureaux de Poste de Vénissieux et Lyon 7ème
- Maison du Livre, de l'Image et du Son - Villeurbanne
- Saint Etienne
- Marches exploratoires Saint-Etienne

RÉSULTATS

IMPACTS

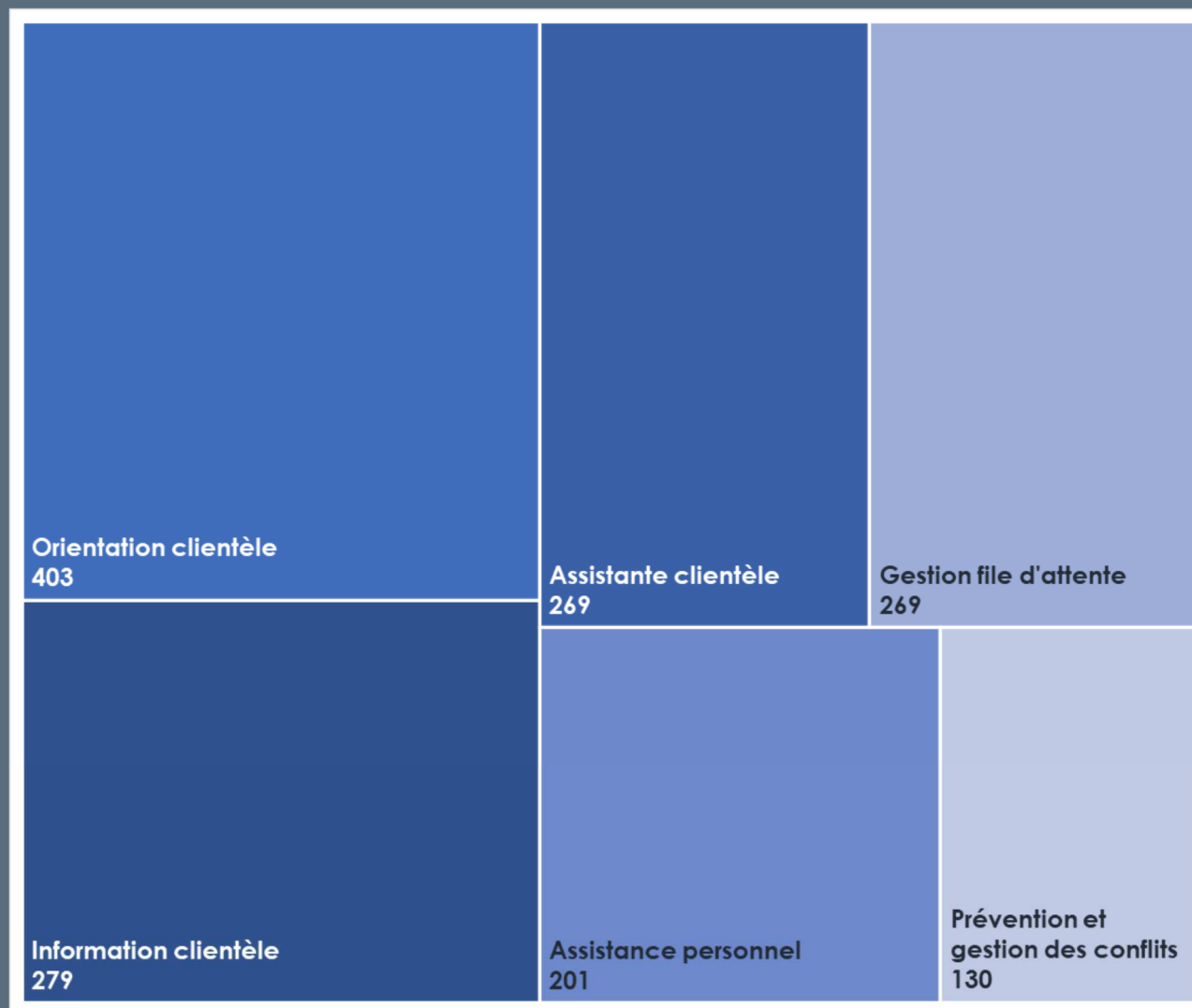
L'évaluation de cet axe sera réalisée en 2018

et des territoires

Action de médiation sociale

La Poste

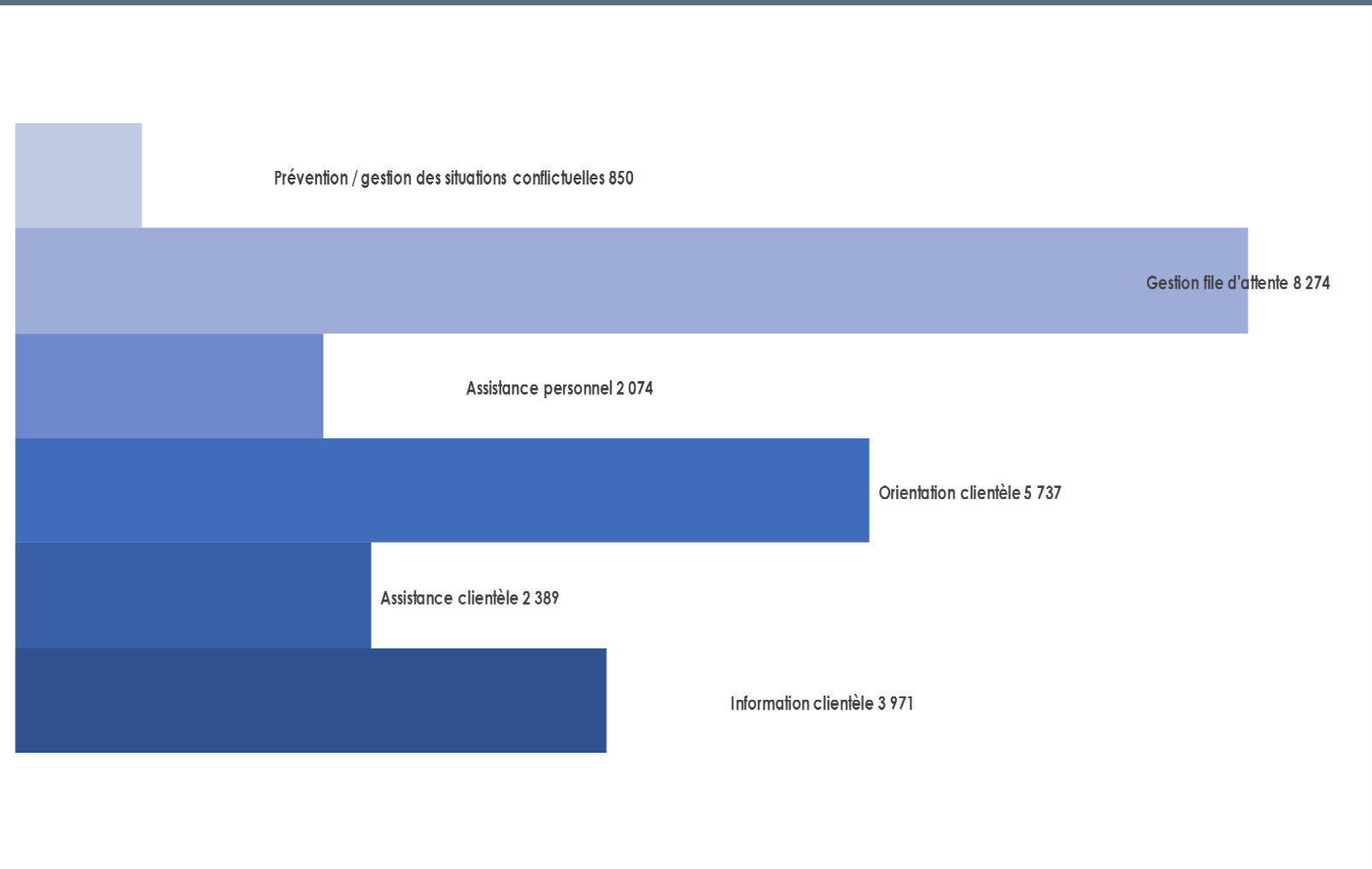
Plusieurs interventions de même nature effectuées sur un même site et lors d'une même journée sont regroupées en une seule intervention de médiation sociale.



Enjeu 2. S'adapter aux besoins des partenaires

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

Action de médiation sociale
La Poste



ÉVALUATION D'UTILITÉ SOCIALE

33% des usagers connaissent les médiateurs sociaux.

33% des usagers estiment que la mission principale des médiateurs sociaux est « écouter et aider les usagers » .

27% estiment que la mission principale est « prévenir et gérer les conflits ».

Selon 40% des usagers, l'ambiance s'est améliorée.

60% des usagers estiment que l'action des médiateurs sociaux est utile en bureaux de poste.

Propositions d'amélioration de l'action de médiation sociale :

- Présence de soutien renforcée aux guichets
- Présence plus forte et plus régulière
- Meilleure communication sur les missions des médiateurs sociaux
- Capacité à accompagner davantage les clients

Enjeu 2. S'adapter aux besoins des partenaires

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

Action de médiation sociale

Chantiers

	ENEDIS	EGL	GRDF
LYON 3		24 interventions 75 heures 168 contacts habitants/ commerçants	
LYON 4	6 interventions 18 heures 123 contacts habitants/ commerçants		
CHAMPAGNE AU MONT D'OR			8 interventions 32 heures 149 contacts habitants/ commerçants
DECINES	10 interventions 40 heures 120 contacts habitants/ commerçants		
FONTAINES SUR SAONE			13 interventions 52 heures 90 contacts habitants/commerçants

et des territoires

Action de médiation sociale

Chantiers

	ENEDIS	EGL
SAINT PRIEST	5 interventions 17.5 heures 238 contacts commerçants	
TASSIN LA DEMI LUNE	4 interventions 16 heures 160 contacts habitants/ commerçants	18 interventions 72 heures 106 contacts habitants/ commerçants
	7 interventions 28 heures 127 contacts habitants/ commerçants	
VENISSIEUX	11 interventions 33 heures 273 contacts habitants/ commerçants	
	10 interventions 30 heures 96 contacts habitants/ commerçants	

386,5 heures de médiation sur site

1 650 contacts de médiation avec des riverains de chantiers

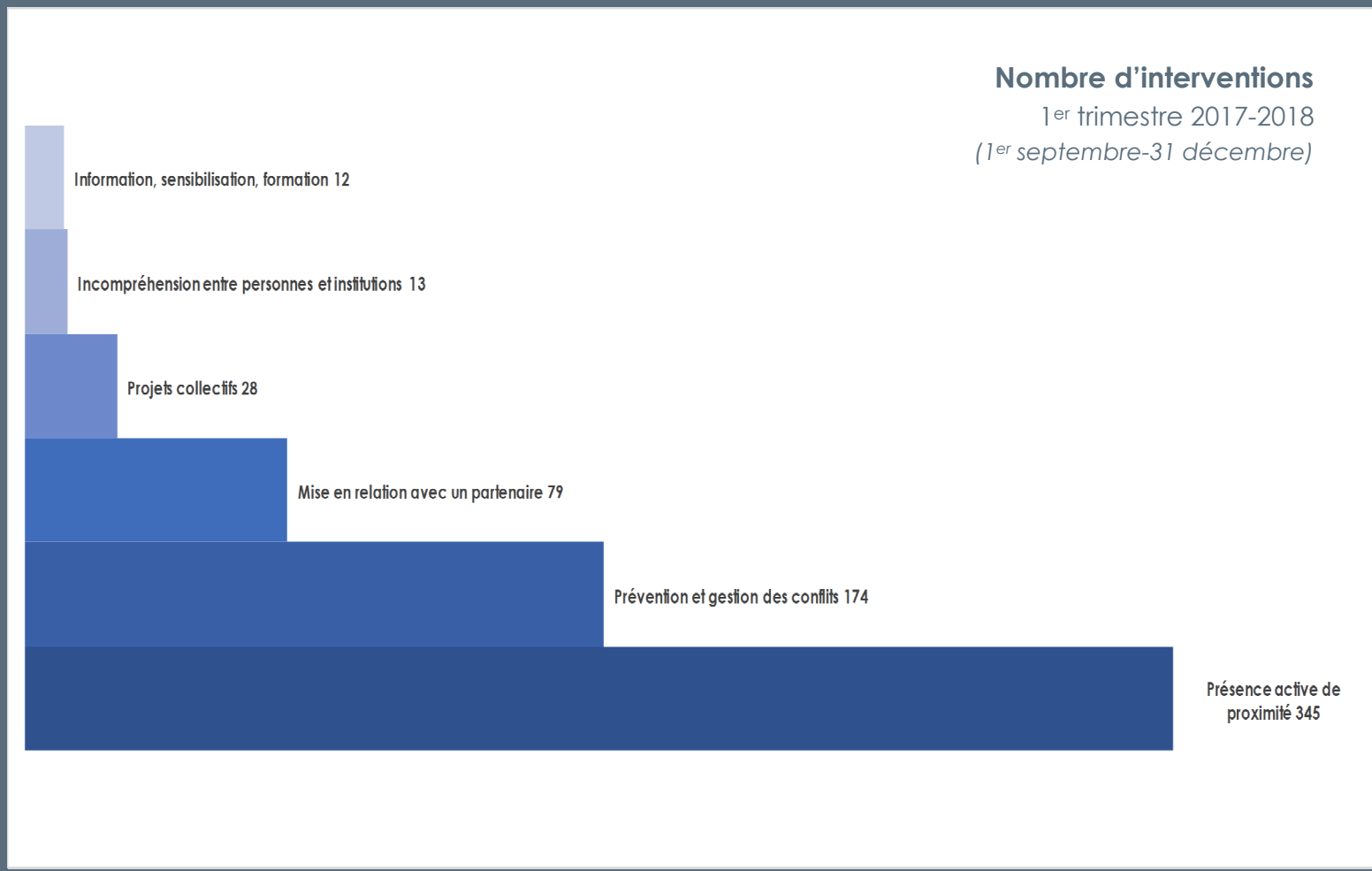
Un outil d'évaluation sera formalisé en 2018 afin d'analyser finement l'utilité de la médiation sociale dans la gestion de périodes de travaux.

Enjeu 2. S'adapter aux besoins des partenaires

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

Action de médiation sociale

Médiation à l'École – Lyon 8ème

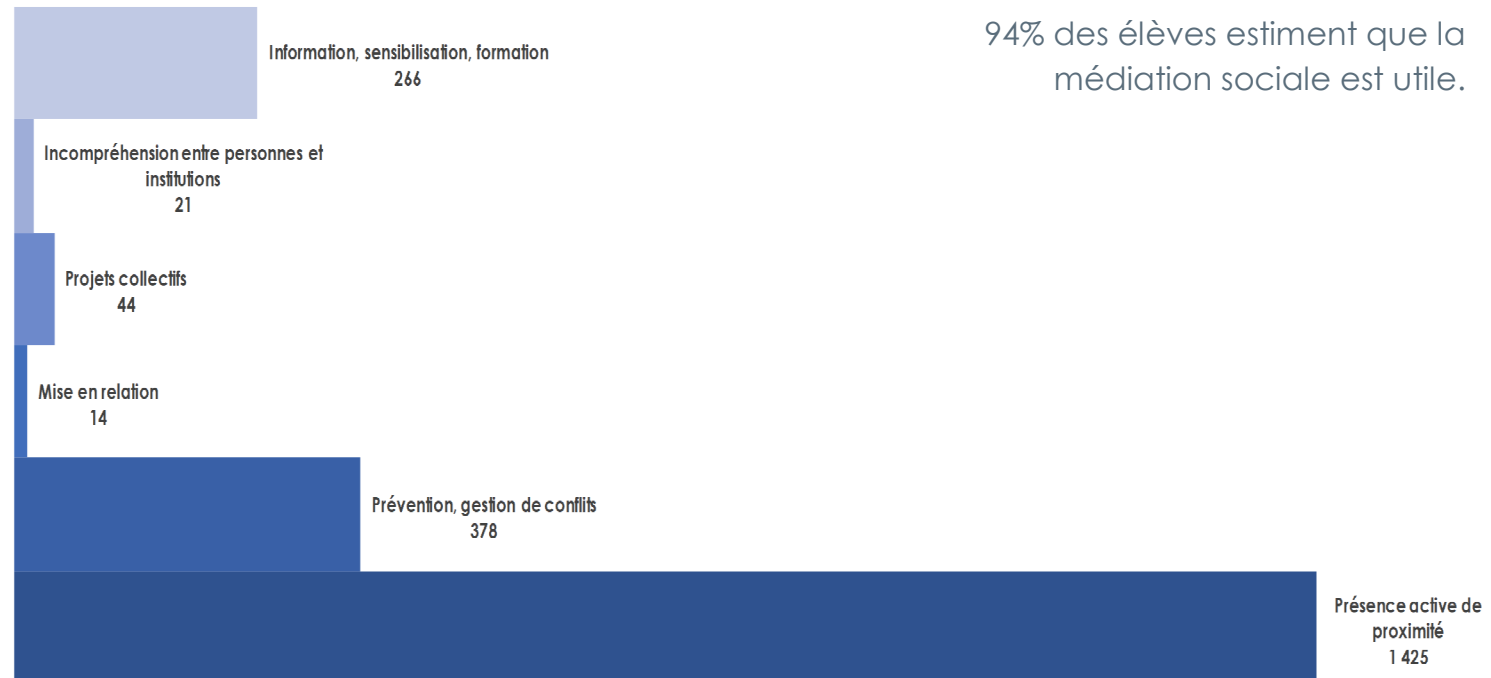


Action de médiation sociale

Médiation à l'École – Lyon 8ème

Nombre de bénéficiaires par intervention

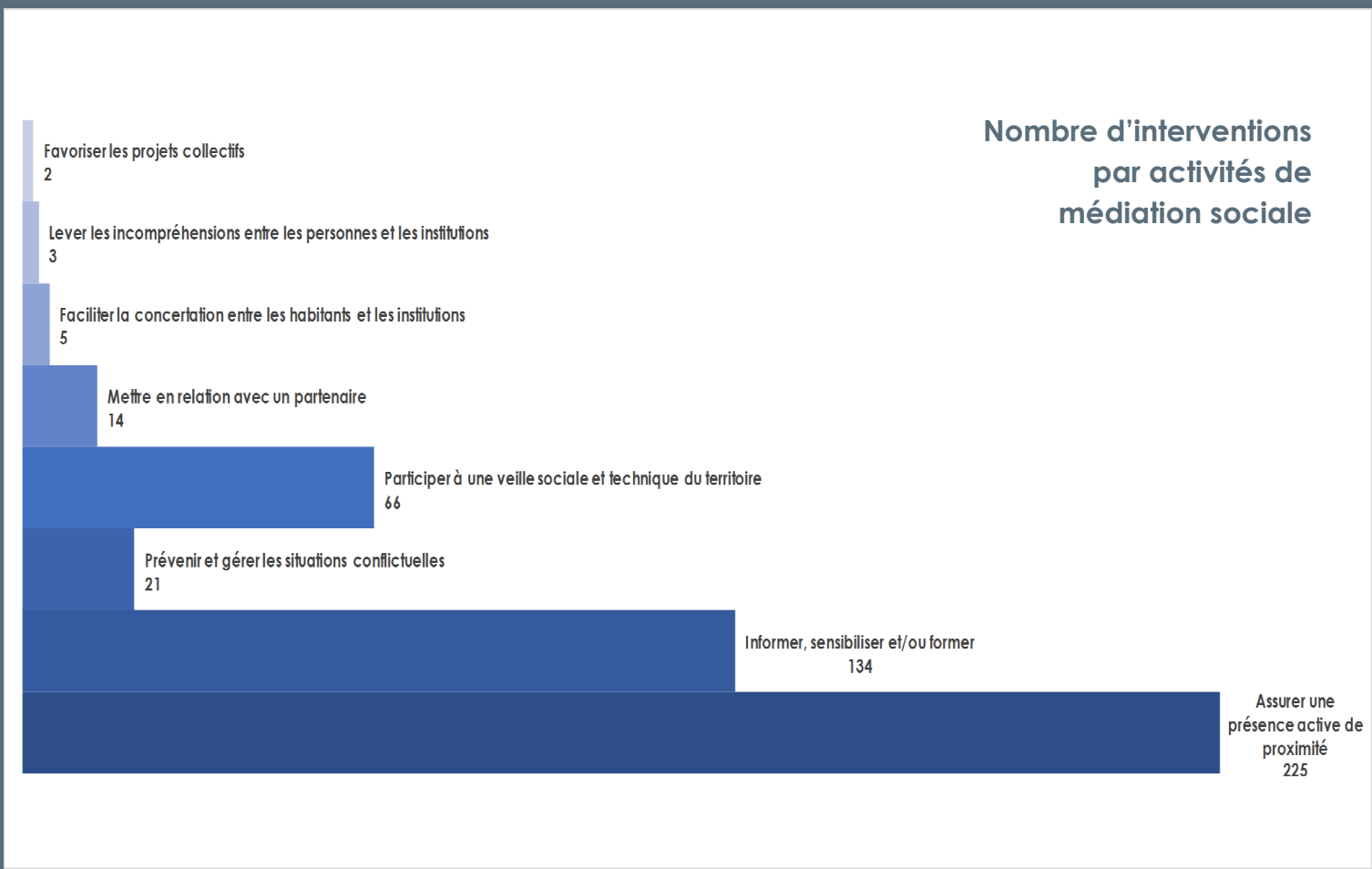
94% des élèves estiment que la médiation sociale est utile.



Enjeu 2. S'adapter aux besoins des partenaires

Axe 1. Explorer de nouveaux besoins

Action de médiation sociale Maison du Livre, de l'Image et du Son - Villeurbanne



Action de médiation sociale

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

2 677 bénéficiaires de l'action de médiation sociale.

1 227 bénéficiaires ont moins de 25 ans.

ÉVALUATION D'UTILITÉ SOCIALE

42% des usagers connaissent les médiateurs sociaux.

Pour 42% des usagers, la mission principale des médiateurs sociaux est « prévenir et gérer les situations conflictuelles » .

67% des usagers estiment que l'intervention des médiateurs sociaux est utile.

Propositions d'amélioration de l'action de médiation sociale :

- Meilleure communication sur les missions des médiateurs sociaux
- Améliorer la capacité à accompagner les jeunes
- Proposition de projets aux jeunes au sein de la médiathèque
- Plus forte présence
- Action plus forte pour faire respecter le calme

Enjeu 1. Consolider et développer la médiation sociale

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

OBJECTIFS

- Développer les axes d'échanges de pratiques auprès de structures accueillant du public
- Valoriser la médiation sociale auprès d'établissements scolaires

- Centre social Sauvegarde Lyon Duchère**
 - 10 bénéficiaires / 11h00
- Entreprise "EmerJean" dans le cadre du Programme national "Territoire Zéro Chômeur"**
 - 11 bénéficiaires / 14h00
- Civigaz/Face**
 - 34 bénéficiaires / 12h00
- Avenir Santé**
 - 17 bénéficiaires / 6h00
- 3 conventions avec des lycées professionnels (Jacquart, Don Bosco, Jean Lurcat)
- Interventions en lycées : 13 heures de formation pour 62 bénéficiaires
- Participation à 3 jurys : 10.5h
- 36 immersions d'élèves dans les équipes de médiation sociale : 144h

RÉSULTATS

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

IMPACTS

Développer les axes d'échanges de pratiques auprès de structures accueillant du public

Ce qui m'a plu :

- Mises en situations, exercices, jeux
- Echanges de pratiques
- Apprendre de nouvelles choses
- Clair
- Organisation
- A l'écoute
- Dynamique

Améliorations :

- Plus de mises en situation, de jeux
- Trop de thèmes abordés en peu de temps
- Plus de temps ou plus régulier

Valoriser la médiation sociale auprès d'établissements scolaires

Sondage immersions

Le plus apprécié :

- La découverte du métier
- Le contact direct avec les personnes
- Le travail des médiateurs

Le moins apprécié

- La marche à pied
- Le froid
- Rien

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





« Les médiateurs sont utiles pour les sensibilisations, ils ne sont pas la police »

Yanis

« La table ronde a vraiment amélioré la situation »

Christelle

« j'aime ce métier qui devient de plus en plus important »

« Les médiateurs sont accueillants, sympathiques, volontaires »

Nawa

« les médiateurs sociaux sont devenus indispensables »



Enjeu 1. Une organisation

OBJECTIFS

S'appuyer sur le projet de service comme support à l'action de médiation

Développer les pratiques managériales communes et les mettre en œuvre

Assurer l'adaptation de la formation professionnelle

5 groupes de travail Projet de Service = 9h

31 réunions de direction = 56h30
14 groupes manager (toutes thématiques comprises) = 27 h

2 136h de formation (dont 737 heures en interne)
68h de formation en moyenne par salarié

RÉSULTATS

IMPACTS

Evaluation des groupes managers

Points positifs

- Dynamique de groupe/cohésion d'un groupe direction
- Co-construction/participation et prise en compte des points de vue des manager
- Convergence vers une pratique commune- Homogénéisation des pratiques

Axes d'amélioration/perspectives 2018

- Définir un plan d'actions et une organisation du groupe manager
- Impulser une dynamique autour de la vision commune de la médiation sociale auprès de tous les salariés
- Mettre à jour guide RH/alléger les outils RH/flash info RH-droit du travail
- Intégrer les managers dans le plan de formation
- Harmoniser les pratiques entre Saint-Etienne et Lyon

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

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

OBJECTIFS

Perfectionner l'évaluation continue des médiateurs sociaux et managers
Assurer la mobilité des médiateurs sociaux dans tous les champs de la médiation sociale
Qualifier les médiateurs sociaux

4 réunions projet GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) 30 entretiens d'évaluation annuelles salariés : 113h 77h de supervision managers par la Responsable de service
11 immersions de médiateurs sociaux dans des équipes de médiation sociale différentes 3 missions regroupant des médiateurs d'équipes différentes
8 salariés inscrits sur le titre MSADS en 2017

RÉSULTATS

et de l'utilité sociale de ses actions

IMPACTS

4 évolutions managers d'équipes de médiation sociale.

11 évolutions médiateurs sociaux.

33% des habitants/usagers qui ont répondu au sondage estiment que la qualité la plus importante des médiateurs sociaux est « l'écoute ».

98% des partenaires estiment que les médiateurs sociaux sont professionnels, 100% qu'ils sont sympathiques et proches des habitants, 87% estiment qu'ils sont neutres, 73% estiment que les médiateurs sociaux ne dépassent pas leurs missions.

43% des médiateurs sociaux estiment que la médiation sociale est un métier et 30% estiment que c'est un état d'esprit.

27% des médiateurs sociaux voient la médiation sociale comme un métier durable.

6 titres MSDAS ont été validés pour la session 2017.

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

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

Selon les habitants/ usagers :

- 76% estiment que la médiation sociale est nécessaire ou utile
- 39% estiment que l'action de l'ALTM contribue à un changement sur le territoire, 48% sont sans avis

Selon les partenaires :

- 40% estiment que la médiation sociale est nécessaire, 33% qu'elle est utile, 25% qu'elle est indispensable
- 83% des **salariés** pensent que la médiation sociale contribue à un changement sur le territoire/espace

Selon les médiateurs

sociaux, les actions de médiation sociale sont :

- Indispensables (27%)
- Nécessaires (20%)
- Utiles (50%)

et de l'utilité sociale de ses actions

A quels changements la médiation participe-t-elle ?

Selon les habitants, sur le quartier/ dans ma résidence

- Résolution des conflits
- Ecoute et aide aux personnes
- Création de lien entre les habitants
- Plus d'écoute de la part du bailleur

Selon les partenaires / pour ma structure :

- Lien entre habitants/clients et structures
- Remontées d'information, d'alerte, d'ambiance
- Pacification de l'espace public et gestion des conflits
- Outil dans le cadre du traitement des problématiques de tranquillité publique et de prévention de la délinquance

Selon les salariés ALTM

- Meilleure tranquillité, rassurer les habitants, une présence
- Création de lien social
- Amélioration de l'accès aux droits et services
- Moins d'isolement

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

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

Axes d'amélioration des activités de médiation sociale ALTM

Selon les habitants

- Plus de présence des médiateurs sociaux
- Plus de communication sur les missions des médiateurs sociaux
- Plus d'insistance auprès du bailleur dans la remontée des dysfonctionnements : retour aux habitants suite aux signalements

Selon les partenaires

- Meilleure communication
- Lien plus fort avec les équipes des partenaires
- Présence quantitative plus importante
- Extension du secteur géographique

Selon les salariés

- Renforcer la formation des personnels et accroître la qualité des formations
- Sensibiliser et communiquer sur nos missions auprès des publics
- Stabiliser les équipes de médiation sociale
- Développer une vision commune du métier par des échanges de pratiques entre médiateurs sociaux et managers
- Développer le partenariat

Et demain...

Communiquer mieux, communiquer autrement pour une reconnaissance pleine et entière

Développer une communication efficace sur la définition et les missions de médiation sociale

Organiser des événements autour de la médiation sociale

Améliorer notre capacité à aller-vers de nouveaux publics sur nos territoires d'intervention

Construire l'avenir en amplifiant nos actions en direction des publics jeunes

Redéfinir les objectifs auprès du public cible

Inventer de nouvelles méthodes « d'aller-vers »

Mobiliser les plus jeunes dans les actions et les instances du territoire

Développer le partenariat concernant les plus jeunes scolarisés en voie de décrochage

Favoriser la solidarité entre les générations par des actions de médiation intergénérationnelle

Renforcer le pouvoir d'agir des habitants

Répondre aux besoins des habitants en favorisant leur participation aux actions et instances du territoire

Développer des actions de médiation citoyenne au sein de l'ALTM

Poursuivre et développer les actions de médiation citoyenne en résidence

Faciliter le lien entre les bailleurs et les habitants

Aux administrateurs de l'ALTM pour leur engagement au sein de l'ALTM depuis 14 ans, et notamment aux membres du bureau pour leur investissement bénévole,

Aux partenaires des territoires lyonnais et stéphanois qui contribuent à l'utilité sociale de la médiation sociale,

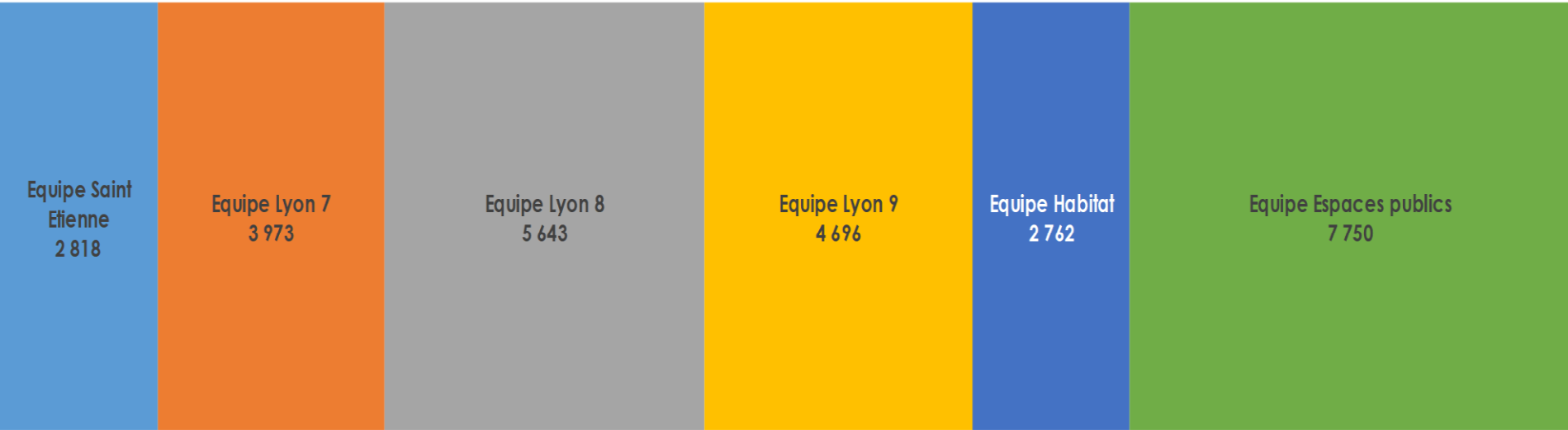
Aux médiateurs sociaux, managers d'équipes et à l'équipe de direction qui s'investissent tous les jours au cœur des relations sociales,

MERCI

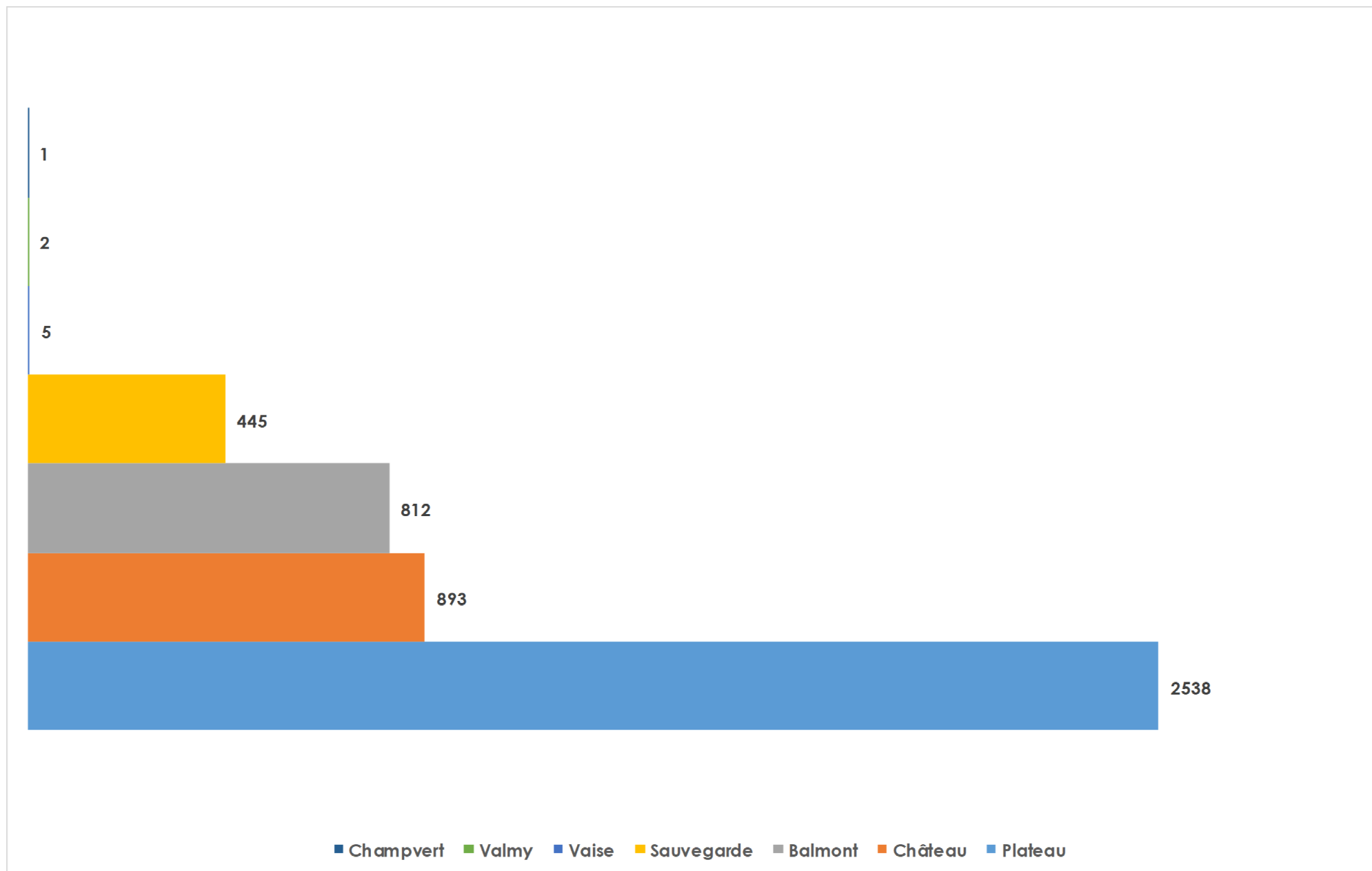
annexes

Nombre total d'interventions de médiation sociale **28 621**.

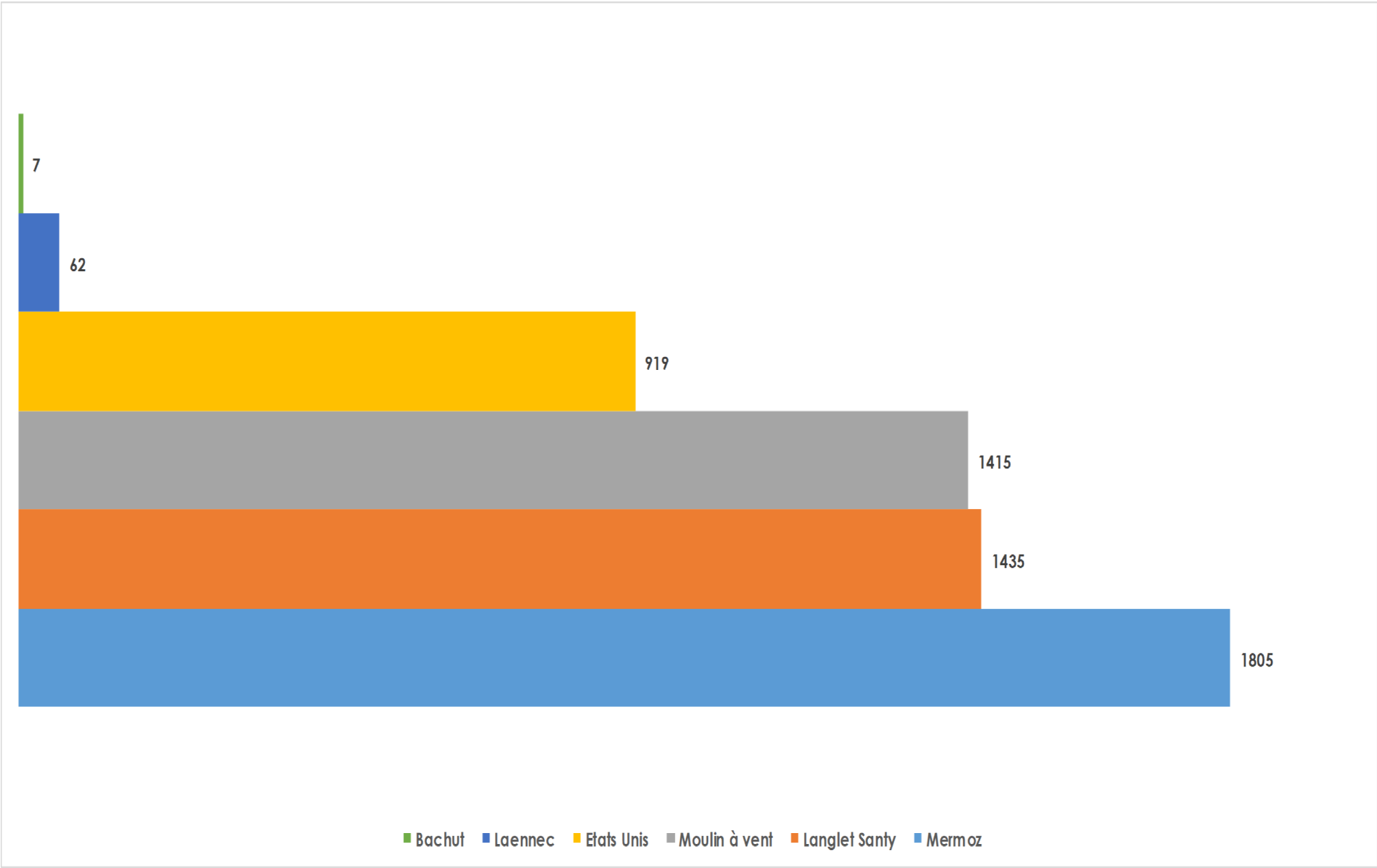
Le tableau ci-dessous prend en compte 27 642 interventions (979 interventions ont eu lieu hors secteurs pour des missions complémentaires de celles exercées sur les territoires)



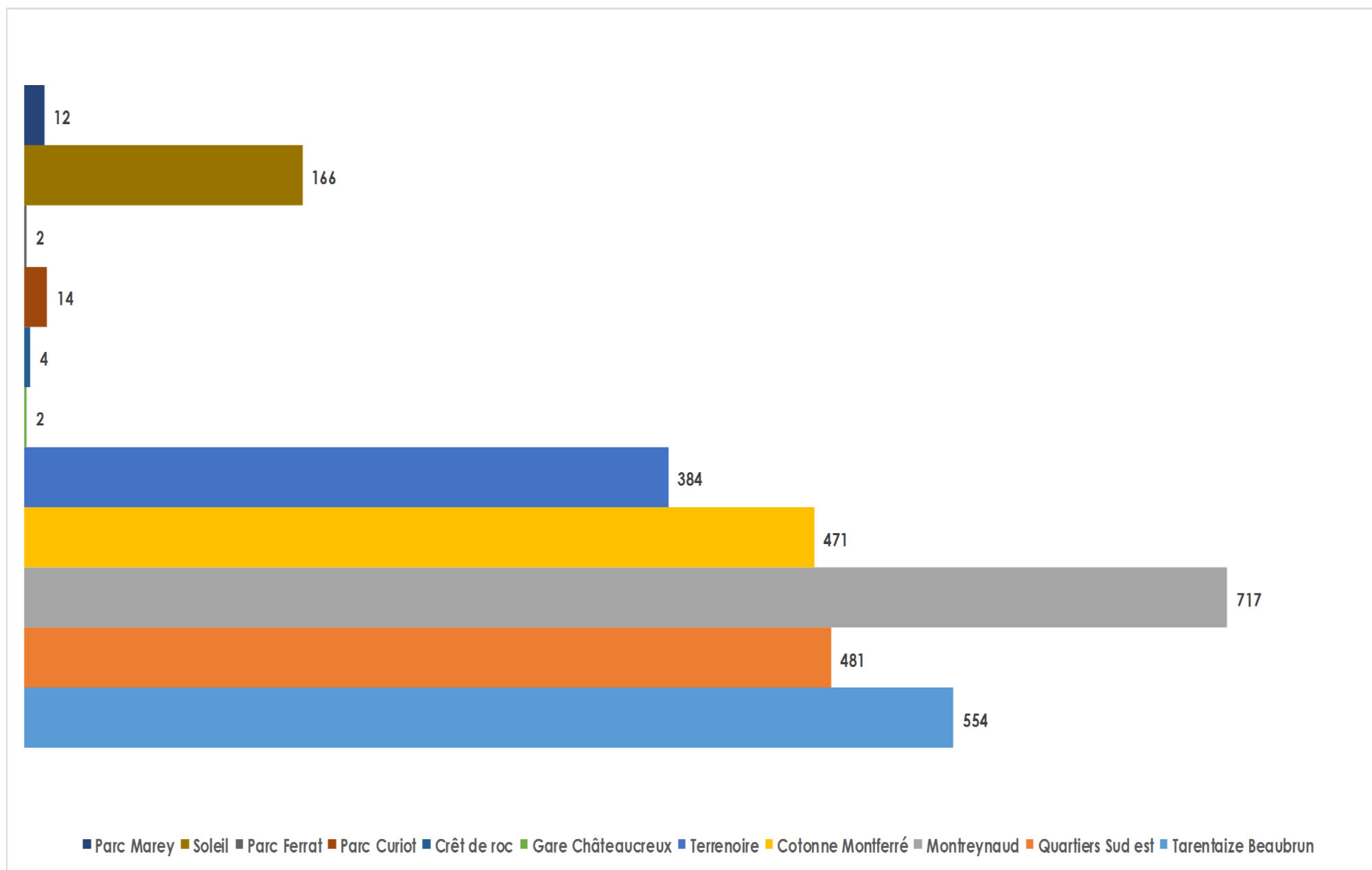
Equipe Lyon 9

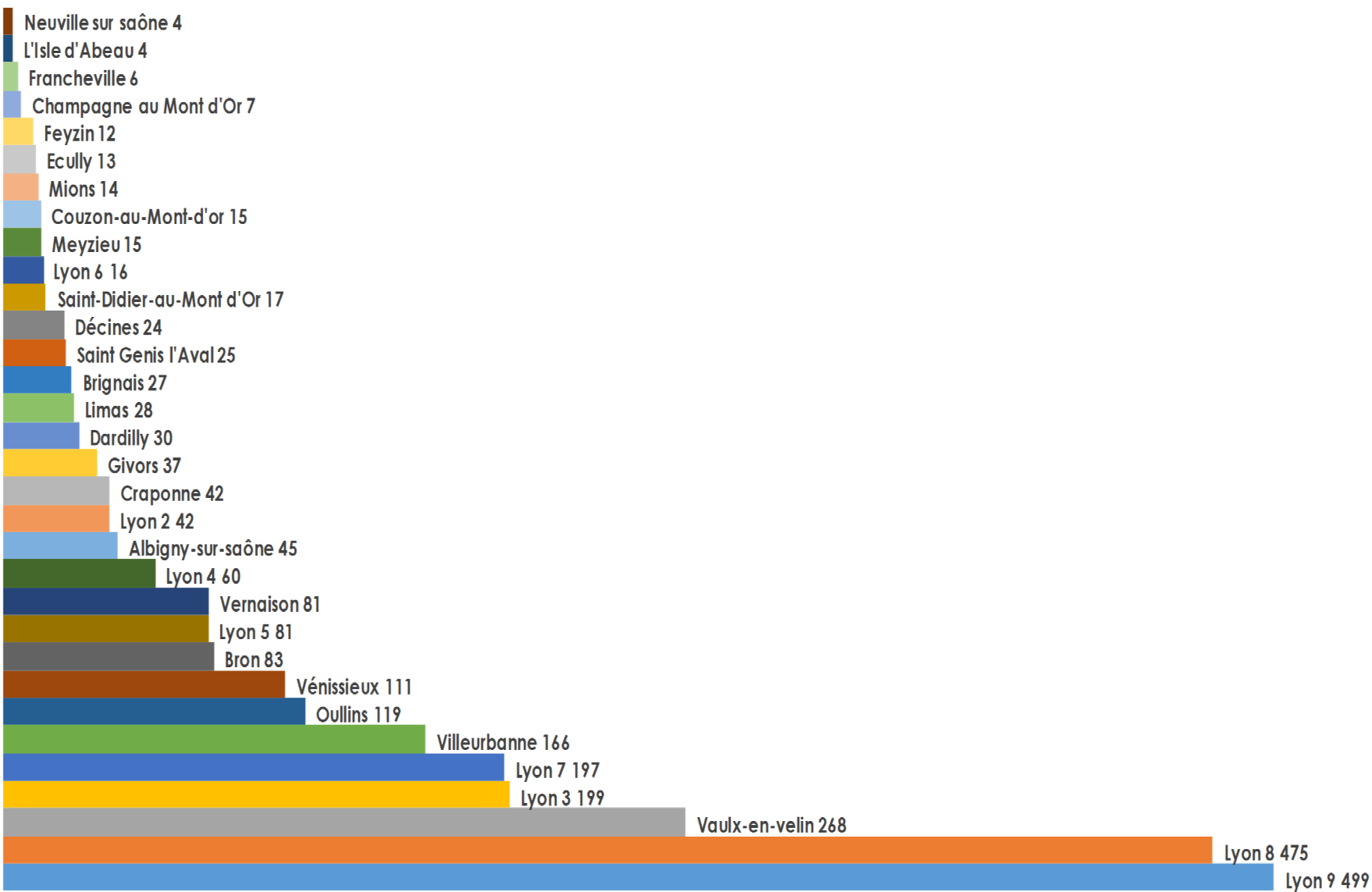


Equipe Lyon 8

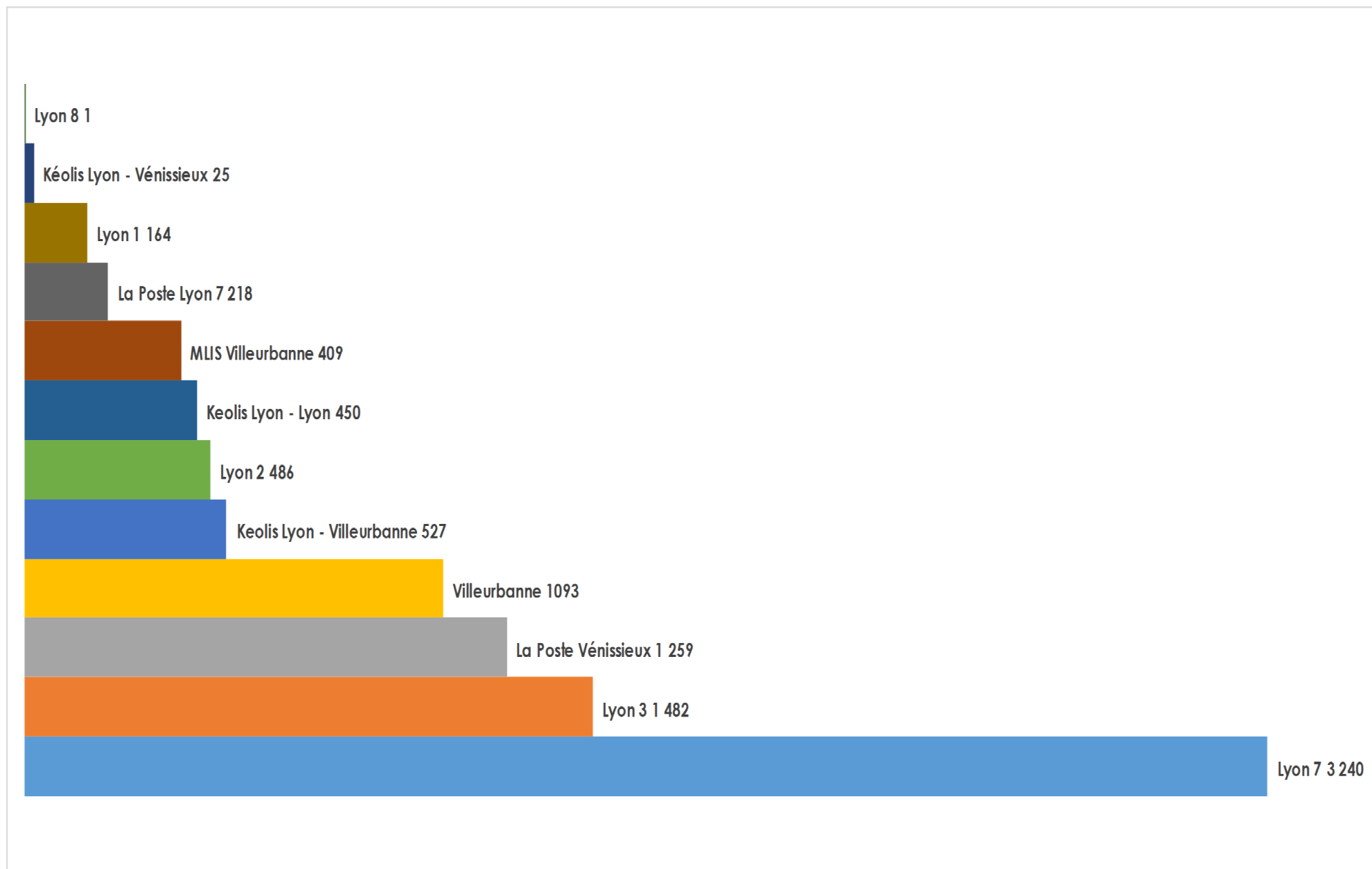


Equipe Saint-Etienne





Equipe Espaces publics





GRANDLYON
la métropole

ville de
Saint-Étienne
L'expérience design



PRÉFECTURE
DE LA RÉGION
RHONE-ALPES

villeurbanne



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

3F^{AL}

Groupe ActionLogement



enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

equ
DUGRANDLYON



SACVL
LA VILLE ÉQUILIBRÉE

Alliade Habitat^{AL}
Groupe ActionLogement



KEOLIS
LYON



LA POSTE