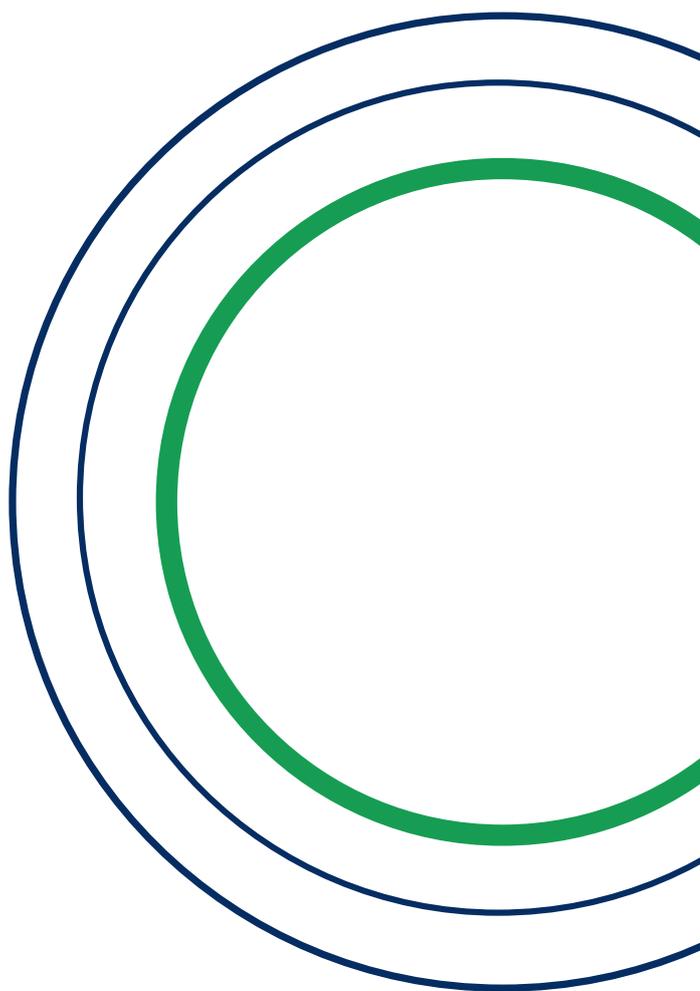


# MISE EN OEUVRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

---

BILAN 2023



[optima.tm.fr](http://optima.tm.fr)

# **l'Édito**

**de Franck CALVET**  
**Directeur Général**

---

## **Le lien social est une clé des transitions à venir**

D'après les labels et les conseillers, une volonté forte de la gouvernance en faveur de la RSE est un élément essentiel du succès des actions. Chez Optima, ceci était acquis, dès le départ. Ce n'est pas très étonnant : l'utilité sociale et l'impact de notre action sur le territoire sont au cœur de notre activité, c'est même notre raison d'être depuis 30 ans.

C'est gagné alors ? Pas sûr...

Nos équipes de médiateurs et médiatrices sont en lien permanent avec des populations fragiles dont la lutte pour un équilibre de vie décent – RSE ou pas – est une priorité.

Si tous nos salariés trouvent du sens à leur métier, l'application des principes de responsabilité en matière d'écologie ou de société peut, et on le comprend, leur sembler secondaire à eux aussi.

Nos équipes, comme tous les acteurs d'un lien social de qualité (éducation, santé...) sont donc en première ligne des conséquences des mutations en cours. Leur travail est un laboratoire de ce qu'il se passera demain.

Pour nos salariés qui voient et vivent l'urgence des liens sociaux dégradés au quotidien, cet accompagnement à de profondes mutations n'est pas si simple à comprendre, accepter et mettre en œuvre. C'est pourquoi, à notre modeste échelle, notre priorité en 2024 est de sensibiliser nos équipes aux enjeux de notre responsabilité sociétale.

Renforcer leur rôle à jouer dans cette transition, c'est valoriser leur action.

---



# Sommaire

## A PROPOS DE NOUS

4

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE EST AU COEUR DE NOTRE PROJET ASSOCIATIF

5

- Nos parties prenantes
- Labellisés Label AFNOR Engagés RSE
- Evolution de nos pratiques
- Notre politique RSE et son déploiement

## ANCRAGE TERRITORIAL

8

- Mesurer et valoriser l'utilité sociale de nos dispositifs
- Développer l'écoute et la proximité avec le donneur d'ordre et améliorer la lisibilité du projet associatif

## POLITIQUE SOCIALE

10

- Développer les compétences et formations de nos collaborateurs
- Garantir la cohésion interne, l'inclusion et la diversité
- Manager la qualité

## ENVIRONNEMENT

12

- Mesurer notre impact environnemental et sensibiliser nos collaborateurs

## EQUILIBRE ECONOMIQUE

14

- Renforcer les processus internes
- Favoriser une démarche d'innovation

# A PROPOS DE NOUS

Depuis 1993, Optima Médiation sociale prévient le conflit, anime la concertation, améliore la cohésion sociale dans les quartiers populaires de la ville.

Les projets menés pour le compte de collectivités locales et de bailleurs sociaux ont tous pour objectif de permettre aux citoyens de se réappropriier un espace public apaisé et partagé.



Pour le bien vivre ensemble, Optima intervient sous différentes formes :

**Des dispositifs territorialisés** qui déploient des équipes de médiateur(trice)s sur le terrain autour de nos 4 agences de Rennes, Nantes, Angers et Paris-Ile-de-France :

- Médiation de jour
- Médiation de nuit
- Médiation et noctambules
- Médiation à l'école
- Médiation au sein de services publics (Espaces Départementaux de Solidarité, CCAS, jardins familiaux, piscines)
- Médiation chantier

## Des formations :

Optima est organisme de formation depuis 1999 et Centre de Formation d'Apprentis (CFA) depuis 2019. Le CFA d'entreprise, le seul dédié à la médiation sociale en France, chapeaute 3 centres de Formation à Rennes, Nantes et Stains.

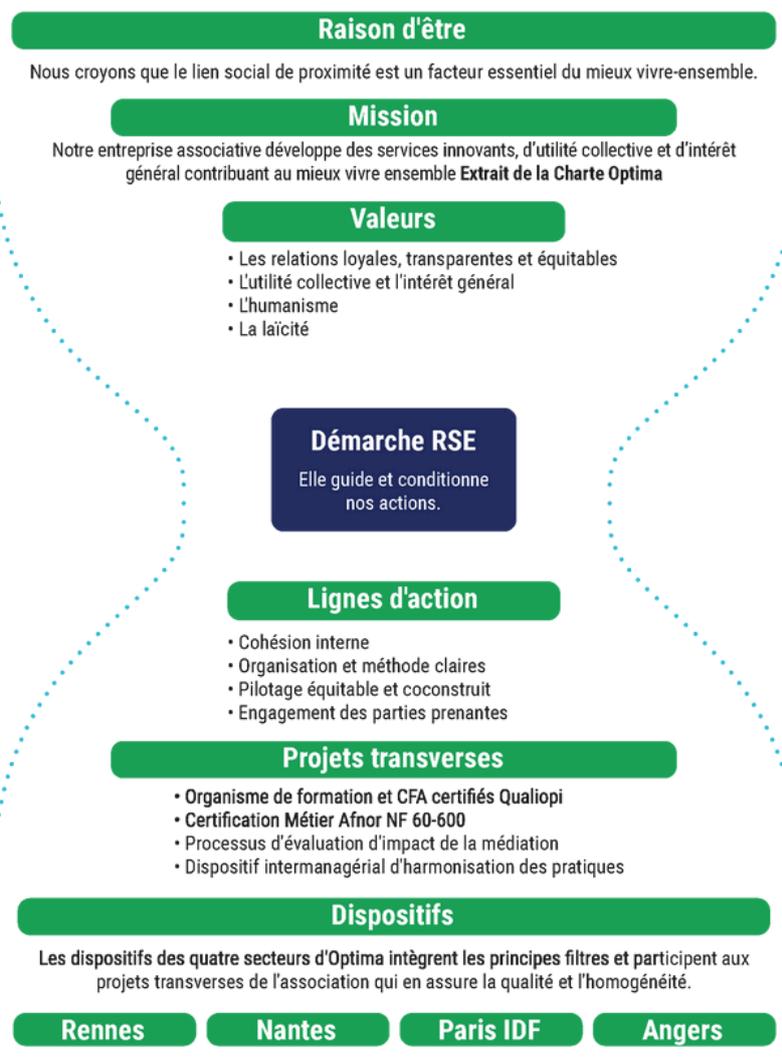
- Formations diplômantes MSADS (Médiateur Accès aux Droits et Services) et AMIS (Agent de Médiation Information Services)
- Modules techniques et posture de médiation pour personnel accueillant du public
- Ateliers de prévention de la délinquance.

# LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE EST AU CŒUR DE NOTRE PROJET ASSOCIATIF

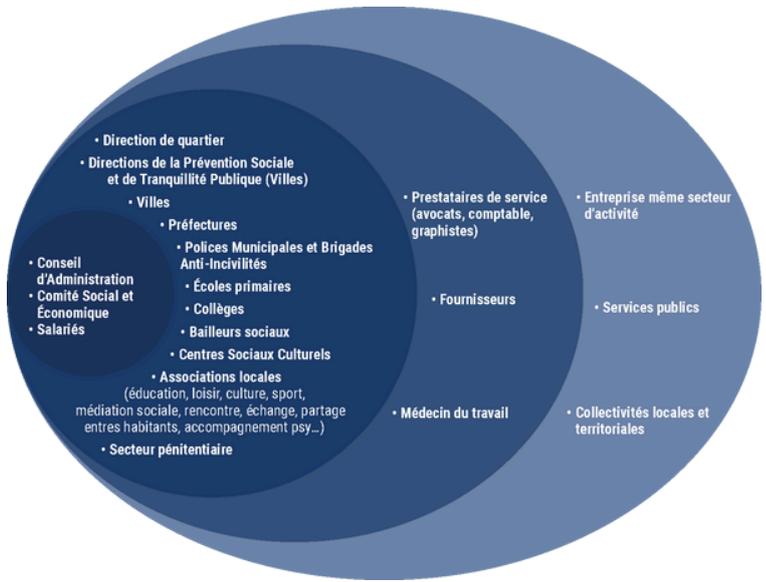
## Notre démarche RSE est comme un filtre.

Toutes les décisions qui comptent, les directions stratégiques, mais aussi les décisions opérationnelles comme l'organisation des équipes sur le terrain ou les décisions d'achats, sont envisagées par le prisme de la RSE avant d'être approuvées.

Projet politique  
Déploiement



## Nos parties prenantes



Visualiser une cartographie de nos parties prenantes, c'est comprendre le contexte dans lequel notre entreprise associative évolue, les impacts, les interdépendances, les leviers d'actions ou de changement.

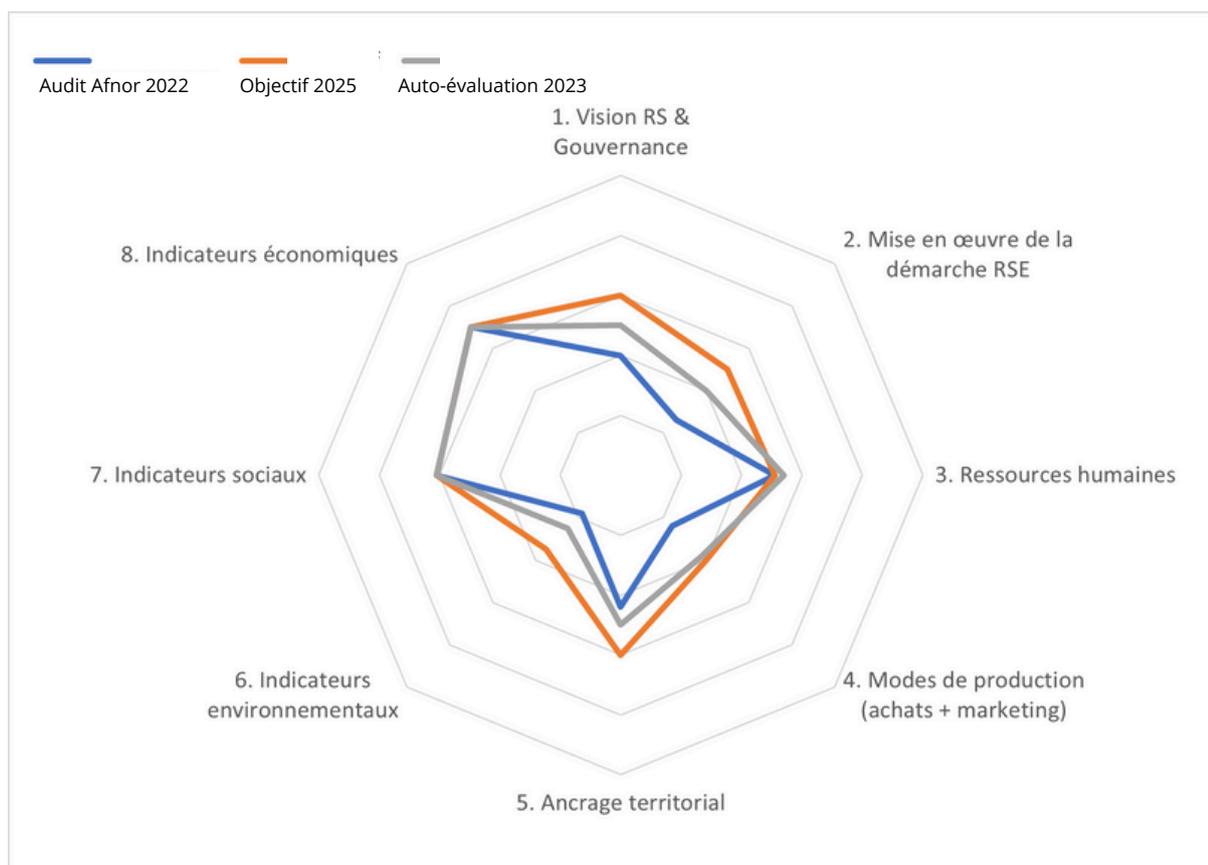
## Engagés RSE

En février 2022, Optima est labellisée Label Afnor Engagé RSE au niveau Progression.

Pour garantir notre certification, et éventuellement prétendre au niveau supérieur « confirmé » nous évaluons régulièrement notre progression au regard des attentes de notre Label. L'illustration en forme d'araignée montre notre position telle qu'elle a été auditée en 2022 et une autoévaluation réalisée en juillet 2023, à l'occasion de l'audit de contrôle.

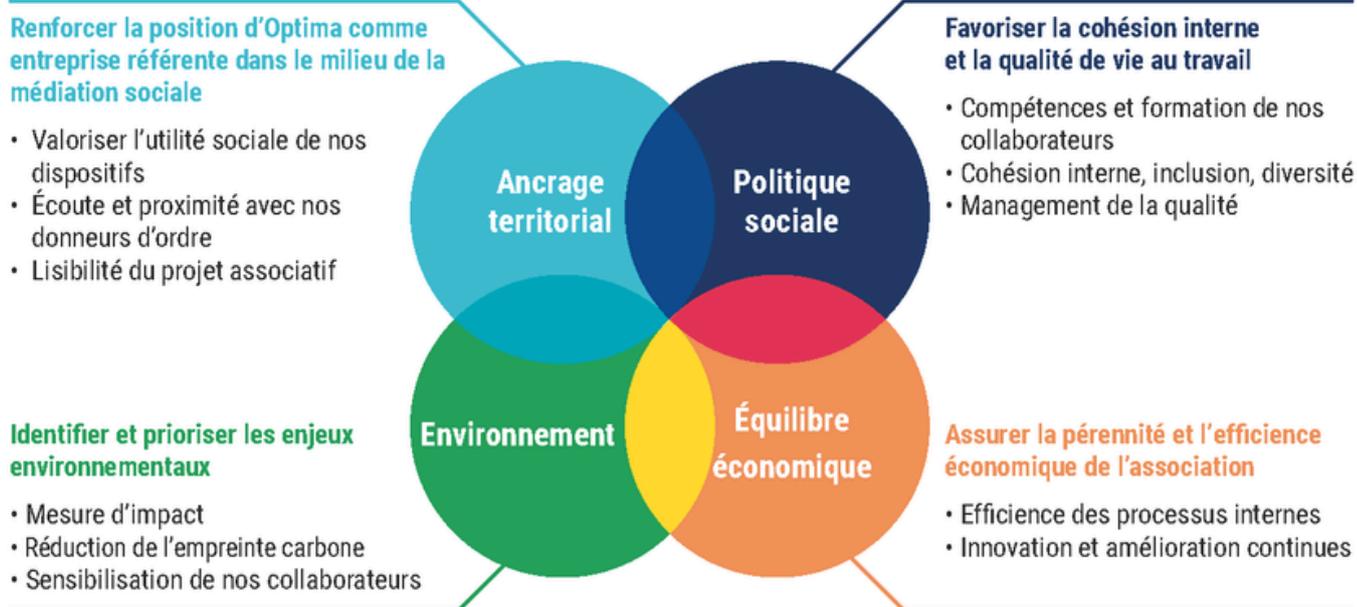


## Evolution de nos pratiques



Suivi global de l'évolution de nos pratiques RSE au regard de la certification Label Engagé RSE

## Notre politique RSE et son déploiement



Les axes de notre politique RSE

# ANCRAGE TERRITORIAL

## Mesurer l'utilité sociale

Mesurer, valoriser et donner à voir l'utilité sociale de nos dispositifs est un enjeu prioritaire.

### Actions mises en place

La démarche RSE a soulevé l'importance de travailler sur notre sphère d'influence, sur les besoins et attentes de nos parties prenantes, mais également sur la nécessité de co-construction d'indicateur d'évaluation de nos différents dispositifs.

- Mise en place d'une méthodologie d'évaluation afin de mesurer l'utilité sociale d'un dispositif territorialisé, méthodologie duplicable à tous les dispositifs majeurs,
- Expérimentation de la démarche à Angers en co-construction avec les parties prenantes locales : Ville, bailleurs sociaux, partenaires locaux.

Nos actions de communications ont contribué à rendre lisible et visible notre action terrain et à donner à voir l'utilité sociale des dispositifs.

- Pour le donneur d'ordre et les partenaires locaux :
  - Billet mensuel permettant de mettre en lumière spécifiquement les actions de Prévention dans le cadre du marché de médiation de quartier à Nantes,
  - Billet trimestriel de suivi de dispositifs.
- Valorisation du métier auprès de nos parties prenantes locales et du grand public :
  - Vidéos de présentation du métier,
  - La médiation de soirée et de nuit à Angers,
  - Interview d'une médiatrice sociale,
  - Le CFA de la médiation.

### Priorités d'actions 2024-25

Ancrer nos actions de médiation sociale dans les réseaux territoriaux en nous inscrivant dans le tissu associatif des territoires, travailler avec les partenaires locaux et développer nos actions de collaboration.



#### Un outil d'évaluation de l'impact de la médiation sociale sur le territoire

Optima et la Ville d'Angers ont co-construit un outil de mesure de l'efficacité du dispositif de médiation de soirée et de nuit de la ville d'Angers. Cet outil d'évaluation innovant facilite le pilotage du dispositif et son adaptation au contexte local. L'ensemble des parties prenantes : Service Tranquillité de la Ville, les bailleurs sociaux et la Police Municipale, est associée à cette démarche innovante. L'outil comprend des critères de mesure d'impact qui sont spécifiques au territoire, et des indicateurs qui sont partagés avec l'ensemble des partenaires sur le terrain.

# Proximité avec les donneurs d'ordre

Renforcer l'écoute et la proximité avec les donneurs d'ordre. Améliorer la lisibilité du projet associatif.

## Actions mises en place

- Placer les responsables de dispositifs au cœur du projet stratégique en leur offrant des clés pour piloter leur territoire et y développer les partenariats.
- Organiser un comité de pilotage RSE en présence des parties prenantes externes (association ADELIS, préfecture 44, Ville de Nantes).

## Priorités d'actions 2024-25

Nous continuerons à tisser des liens de qualité avec les donneurs d'ordres afin d'avoir la possibilité de développer un cadre partenarial propice à une forte collaboration.

### Quelques indicateurs

Sous axe	Enjeu	Indicateur	2022	2023
Faire comprendre à l'extérieur le principe du métier et son utilité sociale	Mesurer l'utilité sociale de la médiation	Nombre de dispositifs ayant un outil de mesure d'utilité sociale ad hoc	0	2
		Pourcentage de dispositifs qui ont un système de régulation (instances internes)	-	100%
Renforcer l'écoute et la proximité avec les donneurs d'ordre pour améliorer la lisibilité du projet associatif	Mesurer la communication autour de la lisibilité du projet associatif	Nombre de dispositif disposant de un ou plusieurs billets d'informations (hebdomadaire, trimestriel ou semestriel).	0	3
	Prendre en compte la RSE dans les décisions stratégiques	% de Comités de Direction, Conseils d'Administration, CSE et Assemblées Générales évoquant la RSE	70%	80%



Interview de Maïna, médiatrice sociale sur le dispositif Médiation de Jour à Rennes.

Voir la [vidéo interview de Maïna](#) sur la chaîne YouTube Optima

## Compétences et formation

Développer les compétences des collaborateurs via la formation et la gestion de leur employabilité.

### Actions mises en place



Un nombre conséquent d'actions ont visé à professionnaliser nos collaborateurs au cours de leur parcours au sein d'Optima :

- Formation certifiante de management opérationnel avec de fortes valeurs humanistes, pour tous nos responsables de dispositifs (qui continue en 2024),
- Groupe COMETE : lieu d'échange entre responsables des dispositifs de médiation à l'échelle de l'association animé par un consultant externe,
- Développement des lieux d'échanges de pratiques,
- Plan de formation des médiateurs déployé pour tous,
- Ouverture de 2 centres de formations supplémentaires (Stains et Nantes) et développement de l'accueil d'apprentis,
- Prise en charge de la formation aux premiers secours pour tout salarié volontaire.

### Priorités d'actions 2024-25

Notre priorité portera sur le développement des compétences des managers de proximité, une fonction d'encadrant essentielle et pivot.

## Cohésion interne, inclusion et diversité

**Ces 3 valeurs sont profondément enracinées dans notre raison d'être.**

Nous avons mis en place des actions visant à éliminer les barrières qui pouvaient entraver la participation de chacun à notre mission collective.

- Production et diffusion d'une newsletter interne Optimag, regroupant la lettre d'informations RH et des actualités permettant à chacun de connaître, comprendre et s'inspirer des activités des 4 établissements de l'association, rubrique RSE,
- Création de l'accueil des salariés à 3 niveaux : accueil administratif, accueil d'équipe « métier », accueil salarié Optima pour comprendre le projet associatif global,
- Organisation de temps conviviaux dans chaque établissement (dont le succès du format « café convivial » à Nantes),
- Une planification et une harmonisation des processus RH, en particulier le recrutement et le suivi des temps de travail, grâce à l'acquisition d'outils performants,
- Un plan de communication qui intègre pleinement les enjeux RSE, en interne comme en externe.

## Priorités d'actions 2024-25

Des actions concrètes sont programmées pour poursuivre notre action de cohésion interne, par exemple :

- Un temps d'accueil numérique : des études nationales montrent que la fracture numérique est une source importante du sentiment de mal-être au travail,
- Identifier des engagements concernant l'inclusion du handicap,
- Intégrer l'engagement RSE de l'association et de chacun des salariés dans sa fiche de poste.

## Management de la qualité

### La Certification Métier AFNOR X60-600 et bien plus...

En 2022-23, des efforts ont été déployés afin d'identifier nos pratiques, les harmoniser, les processer et enfin, de faire reconnaître leur valeur à travers la certification qualité.

## Actions mises en place



Dispositif Angers

- Le dispositif d'Angers a été certifié AFNOR selon le référentiel de la norme métier X60-600
- Un poste de « Responsable de la performance opérationnelle, de la qualité et des compétences » a été créé pour accompagner au mieux le management de la qualité métier et process.
- L'ensemble des managers d'Optima ont bénéficié d'un accompagnement externe, pour traiter des enjeux et problématiques communes et organiser des séances de co-développement (projet COMETE).

## Priorités d'actions 2024-25

- Etendre progressivement la certification métier AFNOR X60 600
- Garantir le maintien du certificat Qualiopi.

### Quelques indicateurs

Sous axe	Enjeu	Indicateur	2022	2023
Renforcer l'écoute des salariés par un management de qualité	Former les managers	Nombre de journée de formation des managers (formation et échange de pratique)	-	3
	Reconnaître les RPS	Taux de gravité des accidents	1,74	2,94



## Mesurer et réduire notre impact environnemental, sensibiliser nos collaborateurs

### **S'inscrire dans une démarche environnementale consciente et juste.**

Le constat est que culturellement, la question environnementale n'est pas très présente chez Optima. D'abord parce que notre empreinte carbone est faible (pas de production polluante, pas de stock, pas de logistique lourde...) et parce que la dimension humaine de la RSE est au centre de nos préoccupations. C'est le cœur de notre raison d'être. Cela a tendance à concentrer nos efforts mais de fait, à occulter la dimension environnementale de la RSE.

C'est pourquoi en 2022-23, nous avons multiplié nos actions pour dynamiser la dimension environnementale dans nos actions.

### **Actions mises en place**

- Définition d'indicateurs environnementaux ainsi que leurs mesures : création d'un tableau de bord,
- Animation de plusieurs fresques du climat avec des salariés volontaires,
- Présentation de notre démarche RSE auprès des salariés dans les 4 établissements, avec un focus environnement : consommation, d'énergie ou pollution numérique,
- Participation à la World Clean Up Day en sept 2023 : marche de ramassage des déchets avec une Médiatrice à l'école et une école rennaise (tous les niveaux du CE2 au CM2 ont participé),
- Déploiement à Nantes de groupes de travail pour repenser la prise de service et les déplacements, et pour optimiser la gestion des déchets dans l'agence,
- Création et animation d'un atelier de sensibilisation à la pollution numérique (3 ateliers animés en tout),
- Présentation de la RSE à l'embauche des salariés lors d'une réunion inter-équipes,
- Le suivi des indicateurs environnementaux a été pérennisé par la gestionnaire des services généraux,
- L'instruction a été donnée et suivie de ne choisir qu'un type spécifique de carburant, moins émetteur,
- La politique d'achats responsables est en cours de rédaction, et doit avoir un impact sur les émissions scope 3 en amont de nos activités.

## Priorités d'actions 2024-25

- La politique d'achats responsables, en cours de construction, sera validée par l'Assemblée Générale de juin 2024. Elle doit avoir un impact sur les émissions scope 3 en amont de nos activités,
- Réflexion autour de la prise de fonction des équipes (lieu prise de poste, mobilité etc.) et expérimentation.

### Quelques indicateurs

Enjeu	Indicateur	2022	2023
Mesurer notre impact environnemental	Bilan carbone (émissions des véhicules + consommations des batiments en KG eq CO2)	-	164961,9 KG eq CO2
Réduire notre impact environnemental	Flotte de véhicules alternatifs/mobilité douce (trotinette électrique, vélos et vélos électriques)	0	6
Sensibiliser les collaborateurs	Nombre d'agence disposant d'un atelier de travail en lien avec la RSE	25%	25%

  
**164 961,90 KG EQ CO<sub>2</sub>**  
 Bilan Carbone

  
**38 KG**  
 de déchets

  
**6 VÉHICULES ALTERNATIFS**  
 de mobilité douce en 2023  
 Trotinettes / Vélos / Vélos électriques

## Efficiences des processus internes

Il s'agit dans un premier temps de renforcer ces processus internes pour éviter des difficultés d'organisation et des lourdeurs de gestion.

### Actions mises en place

- Le développement d'outils RH, tels que Kelio, We Recruit, My People Doc, Digiforma permettent d'automatiser et de fluidifier la gestion RH,
- La pérennisation du comité de pilotage de la formation, qui permet une amélioration continue des processus de l'Organisme de Formation,
- La dématérialisation progressive de tous les documents de travail,
- Le développement de l'application de reporting Optimédia.

### Priorités d'actions 2024-25

Notre attention va se porter principalement sur le développement de la démarche qualité, à travers le déploiement de la Certification norme métier X60-600 de l'AFNOR, et l'harmonisation de l'utilisation d'Optimédia sur les différents territoires pour améliorer la qualité du rendu compte.



## Favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale

### Actions mises en place

- Production d'un outil de réalité virtuelle facilitant la mise en situation des médiateur(trice)s pour le recrutement et la formation,
- Construction et animation d'un réseau de médiateurs sociaux intervenant dans les prisons,
- Obtention de nouveaux marchés permettant de diversifier l'activité de l'association :
  - Médiation avec les noctambules pour le Voyage à Nantes (diversification des clients),
  - Développement de la médiation dans les prisons (haute valeur sociale),
  - Médiation chantier pour accompagner les travaux du tram T13,
  - Renouvellement de 100 % de nos marchés en portefeuille.

Par ailleurs, Optima porte auprès de ses parties prenantes un message fort : la trop grande part de contrats aidés dans un dispositif ne permet pas de pratiquer une médiation sociale professionnelle de qualité. La répartition entre contrats aidés et contrats de droit commun doit donc évoluer.

## Priorités d'actions 2024-25

Optima souhaite continuer à favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale. Ceci afin de faciliter la reconnaissance de la médiation sociale auprès des usagers et des donneurs d'ordres.

### Quelques indicateurs

Sous axe	Enjeu	Indicateur	2022	2023
<b>Renforcer l'efficience des processus internes</b>	Harmoniser les pratiques en management	Nb de temps d'échange, regards croisés entre les Responsables de dispositifs	4	5
<b>Favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale</b>	Favoriser l'innovation et la diversification des dispositifs	Nombre de projets innovants démarrés	2	1



### Envisager la médiation à l'échelle européenne. UPEC Projet européen ERASMUS+

Penser la formation de médiateurs aux pratiques de la médiation sociale dans d'autres pays de l'Union grâce à l'étude de cas partagée en format vidéo.

### Introduire la médiation en milieu festif, de nuit

Dispositif de médiation de nuit pour le compte du Voyage à Nantes, structure publique locale en charge de la mise en œuvre de la politique touristique par le développement de projets d'attractivité territoriale.

Le dispositif, actif 3 soirs en fin de semaine de 22h à 6h, vise à favoriser l'usage partagé et apaisé (riverains, commerçants, fêtards...) du Parc des Chantiers sur l'île de Nantes.





# Coordonnées Optima

Siège :

[optima@optima.tm.fr](mailto:optima@optima.tm.fr)

Tél : 02.99.14.90.90

Contacts :

[rse@optima.tm.fr](mailto:rse@optima.tm.fr)

**Emmanuelle THULLIEZ**

Responsable Partenariats et Communication  
Pilote de la démarche RSE

**Noémie GITEAU**

Chargée de mission RSE

---

## **RÉGION DE RENNES**

9, rue du Lieutenant-Colonel Dubois  
35132 Vezin le Coquet

## **RÉGION DE NANTES**

24 rue Olympe de Gouges  
44800 Saint Herblain

## **RÉGION D'ANGERS**

2 Boulevard Auguste Allonneau  
49100 Angers

## **RÉGION DE PARIS**

4 rue de Saint Quentin  
75010 Paris



[optima.tm.fr](http://optima.tm.fr)