

BILAN 2024

# MISE EN OEUVRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



# L'ÉDITO

DE FRANCK CALVET  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

*« La première chose que les hiboux ne veulent pas, c'est qu'on leur apporte une chandelle. »*

Cette phrase de Victor Hugo résonne particulièrement dans le contexte actuel. Comme le hibou, Optima Médiation possède les compétences naturelles pour agir efficacement. Mais face à un environnement de plus en plus complexe, il est essentiel de prendre de la hauteur pour mieux comprendre les enjeux émergents et anticiper les défis à venir.

## **Aujourd'hui, nous devons concilier plusieurs impératifs :**

- Optimiser nos ressources pour répondre aux exigences financières et environnementales des donneurs d'ordre, dont les marges de manœuvre se réduisent.
- Innover en permanence pour adapter nos interventions aux nouvelles formes de tensions et de dégradations du vivre-ensemble.
- Coopérer avec les acteurs locaux afin de construire des solutions globales, intégrant cohésion sociale et tranquillité publique.
- Renforcer l'accompagnement et la formation de nos équipes, confrontées à des risques de plus en plus marqués (narcotrafic, violence accrue, recours aux armes...).
- Garantir des résultats concrets et mettre en place une évaluation rigoureuse de l'impact de nos actions.

Dans ce contexte, pourquoi ajouter une démarche d'évaluation de notre responsabilité sociétale, alors que les défis immédiats sont déjà nombreux ? Parce que la médiation ne peut pas être un simple « pansement » appliqué à des blessures profondes. Prendre en compte les enjeux environnementaux, sociétaux et économiques dans notre réflexion, c'est nous offrir une nouvelle manière d'agir, un nouveau rôle, sans jamais perdre nos fondamentaux : neutralité et proximité.

S'engager dans une démarche RSE, c'est refuser la routine, questionner nos pratiques et s'assurer que nos actions s'inscrivent dans une dynamique durable et responsable. C'est pourquoi nous avons souhaité que notre engagement soit évalué par l'AFNOR, et nous sommes fiers d'avoir atteint le niveau « confirmé » du label RSE Engagé.

## **Cette reconnaissance marque une étape, mais surtout une promesse :**

Continuer à voir loin, à agir avec précision et à innover pour un impact toujours plus fort. Comme le hibou en pleine nuit, nous avançons avec lucidité et détermination.

# SOMMAIRE

**À PROPOS DE NOUS** ..... 3

**NOTRE POLITIQUE RSE** ..... 5

- Et son déploiement

**ANCRAGE TERRITORIAL** ..... 8

- Mesurer et valoriser l'utilité sociale de nos dispositifs
- Proximité avec les donneurs d'ordre

**POLITIQUE SOCIALE** ..... 10

- Compétences et formation
- Cohésion interne, inclusion et diversité
- Management de la qualité

**ENVIRONNEMENT** ..... 13

- Mesurer notre impact environnemental et sensibiliser nos collaborateurs

**EQUILIBRE ECONOMIQUE** ..... 15

- Efficience des processus internes
- Favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale

# À PROPOS DE NOUS

## Notre raison d'être

*Nous croyons que le lien social de proximité est un facteur essentiel du mieux-vivre ensemble*

Depuis 1993, le métier d'Optima est de renforcer la cohésion sociale, de favoriser le dialogue et de prévenir le conflit, au cœur des quartiers populaires grâce à des interventions de médiation sociale.

Au travers des actions menées en collaboration avec les collectivités locales et les bailleurs sociaux, l'association Optima accompagne les habitants pour leur permettre de se réapproprier un espace public partagé et d'en faire un lieu de rencontre, d'échange et de vivre-ensemble, où chacun trouve sa place dans un climat serein et apaisé.



**129** SALARIÉS  
au 31/12/2024

**4,7 M€**

HT DE PRODUITS\*  
\*équivalent CA HT

**87** MÉDIATEURS  
dont apprentis

**12** RÉFÉRENTS  
DES MÉDIATEURS

**10** RESPONSABLES  
OPÉRATIONNELS



**4** DIPLOMÉS  
en 2024



**10265** HEURES DE  
FORMATION  
Réalisées en 2024



**15** DISPOSITIFS

**73% CDI**

106.92 ETP  
au 31/12/2024

Pour le bien vivre ensemble,  
Optima intervient sous différentes formes



Médiation de jour



Médiation de nuit



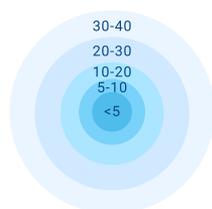
Médiation noctambules

## Des dispositifs de médiation

Optima déploie des équipes de médiateur(trice)s sur le terrain, autour de nos agences de Rennes, Nantes, Angers et Paris Ile-de-France, afin de répondre aux besoins spécifiques des territoires.

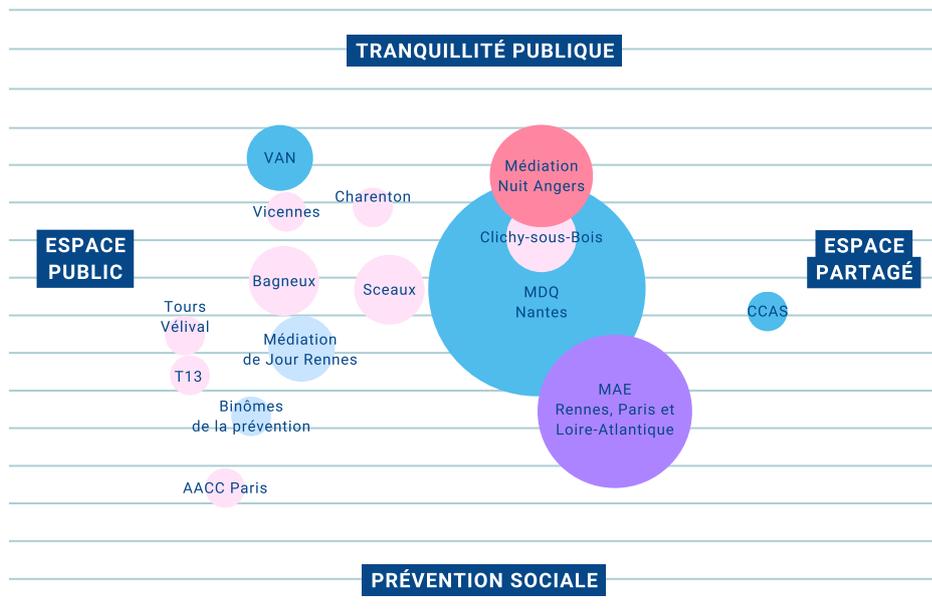
### LÉGENDE

NOMBRE D'EMPLOYÉS



RÉGIONS/AGENCES

- Nantes
- Rennes
- Paris
- Angers
- Divers



## Des formations

Optima est organisme de formation depuis 1999 et Centre de Formation d'Apprentis (CFA) depuis 2019. Le CFA d'entreprise dédié à la médiation sociale, chapeaute 2 centres de Formation à Rennes (35) et Nantes/Saint-Herblain (44).

Le CFA de la Médiation

Afpa

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION - APPRENTISSAGE

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION SOCIALE	POUR LES PERSONNES ACCUEILLANT DU PUBLIC	POUR TOUS LES PUBLICS ET/OU PUBLICS VULNÉRABLES
Formation longue diplômante MSADS (Médiateur Accès aux Droits et Services)	Formations courtes de sensibilisation aux techniques et à la posture de médiation	Ateliers du Vivre ensemble en milieu carcéral
Formation longue diplômante AMIS (Agent de Médiation Information Services)	-	Expos Jeune citoyen dans les écoles et les collèges
Formations courtes à thème	-	...



# NOTRE POLITIQUE RSE

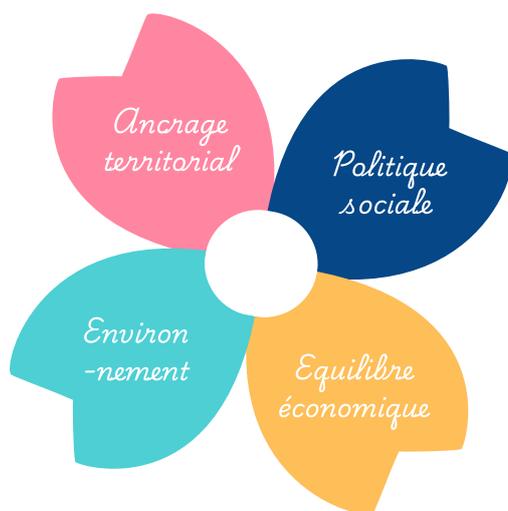
## ET SON DÉPLOIEMENT

Renforcer la position d'Optima comme entreprise référente dans le milieu de la médiation sociale

- Valoriser l'utilité sociale de nos dispositifs
- Ecoute et proximité avec nos donneurs d'ordre
- Lisibilité du projet associatif

Identifier et prioriser les enjeux environnementaux

- Mesure d'impact
- Réduction de l'empreinte carbone
- Sensibilisation de nos collaborateurs



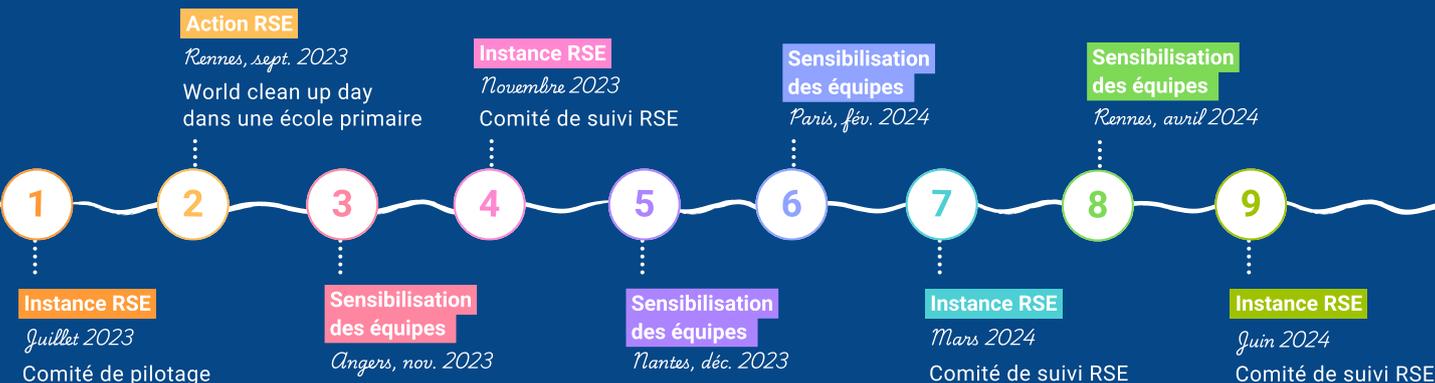
Favoriser la cohésion interne et la qualité de vie au travail

- Compétences et formation de nos collaborateurs
- Cohésion interne, inclusion, diversité
- Management de la qualité

Assurer la pérennité et l'efficacité économique de l'association

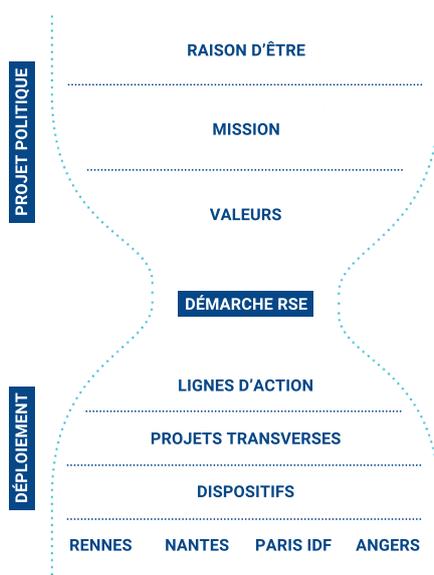
- Efficacité des processus internes
- Innovation et amélioration continues

## LES FAITS MARQUANTS DE LA DÉMARCHÉ



## POUR DÉPLOYER CETTE DÉMARCHE, NOUS NOUS APPUYONS SUR DEUX PILIERS

Le "Sablier" qui formalise l'articulation entre le projet politique de notre association et le déploiement opérationnel de nos activités, d'une part ; et le Label Engagé RSE de l'AFNOR, qui nous contraint à mesurer l'évolution de notre démarche d'amélioration continue, d'autre part.



### Notre démarche RSE est comme un filtre

Toutes les décisions, qu'elles relèvent de la stratégie ou du fonctionnement opérationnel, ont été systématiquement envisagées sous l'angle de la RSE avant d'être validées.

En 2024, notre objectif a été de traduire notre démarche RSE en actions concrètes sur le terrain, en impliquant directement les équipes et en les sensibilisant à ses enjeux au quotidien.



En février 2022, Optima obtenait le Label Afnor Engagé RSE au niveau Progression.

### Attention, SPOILER alerte !

Nous ne pouvions pas garder cette nouvelle pour nous plus longtemps : Optima a passé son audit de renouvellement avec succès et a amélioré son score en février 2025 ! 🚀

Grâce aux efforts menés ces deux dernières années, nous franchissons une nouvelle étape et atteignons le niveau "Confirmé", une reconnaissance de notre engagement et de notre progression continue en matière de responsabilité sociétale.

#### Action RSE

1er juillet 2024  
Politique achats responsables

#### Action RSE

Nantes, sept. 2024  
Course Run for Planet

#### Sensibilisation des équipes

Rennes, sept. 2024

#### Instance RSE

Octobre 2024  
Comité de suivi RSE

#### Action RSE

Janvier 2025  
Fiche territoire présentée à Paris IDF



#### Instance RSE

1er juillet 2024  
Publication bilan RSE

#### Action RSE

Rennes, sept. 2024  
World Clean Up Day et sensibilisation dans une école primaire

#### Sensibilisation des équipes

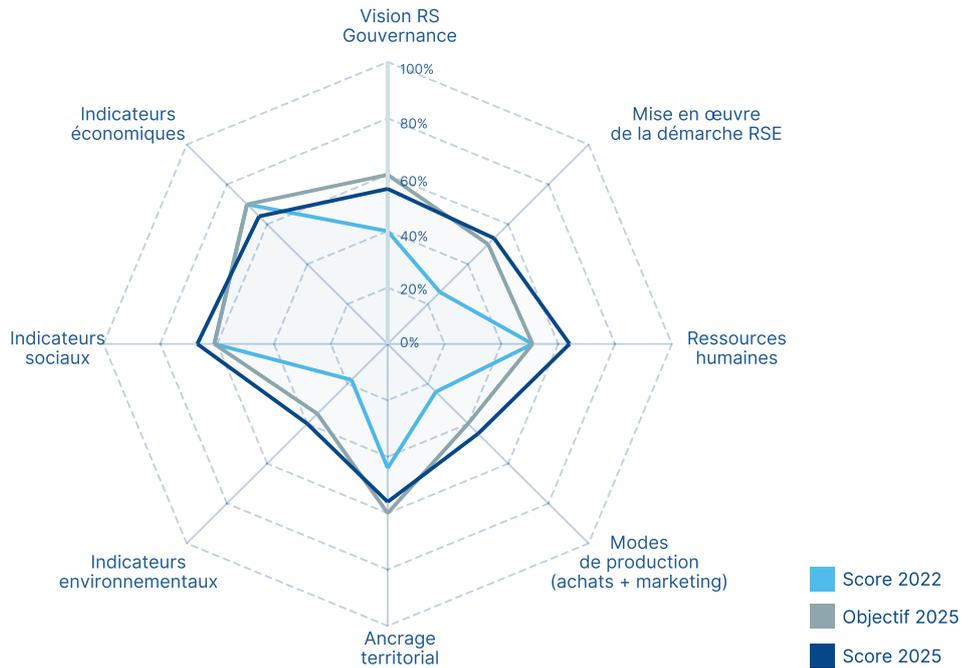
Multi-établissement, sept. 2024

#### Instance RSE

Décembre 2024  
Comité de suivi RSE

## EVOLUTION DE NOS PRATIQUES

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



## NOS PARTIES PRENANTES

Nos parties prenantes sont essentielles à la réussite de nos dispositifs, et en 2024, nous avons intensifié notre engagement à travers de nombreuses instances partenariales, contribuant à une dynamique collaborative forte.

Pour chaque dispositif, de nombreuses instances de concertation et de collaboration jalonnent notre action. À titre d'exemple, à Rennes, 64 formes de participation ont consolidé nos relations partenariales et enrichi nos interventions.

COMMANDITAIRES	PARTENAIRES	EVÈNEMENTS
40 participations aux groupes de projets opérationnels	2 Rencontres Optima / Police nationale	Déambulation avec le service municipal de Prévention de la Délinquance et de Médiation
8 Participations aux Cellules de veille	3 Rencontres partenariales à Brequigny	Assises nationales du Forum Français pour la Sécurité Urbaine
8 Participations aux groupes de travail sur des thématiques	1 Rencontre avec les médiateurs déchets	-

Nos participations aux instances définies par le marché Médiation de jour Rennes sur la période du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024

# ANCRAGE TERRITORIAL

## MESURER L'UTILITÉ SOCIALE

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



REC X Optima  
<https://youtu.be/qbGbSv1k8p8>



Cérémonie de remise des diplômes aux élèves médiateurs à Rennes

## Priorités d'actions 2025

Ancrer nos actions de médiation sociale dans les réseaux territoriaux en nous intégrant au tissu associatif local, ainsi qu'en renforçant notre collaboration avec les partenaires de terrain et en développant des actions communes.

## Des actions d'évaluation

En collaboration avec nos parties prenantes :

- **Démarche d'évaluation à Rennes et Angers (phase 2)** : mise en place d'un référentiel de mesure d'impact social spécifique au territoire avec les parties prenantes locales.
- **Le baromètre du bien vivre ensemble** : une méthodologie d'évaluation commune à l'ensemble des dispositifs avec une expérimentation sur le dispositif de Sceaux (novembre 2024).

Des initiatives terrain à fort impact :

- **L'impact de nos médiateurs à l'école sur les usagers (entre 8000/10000 enfants ou collégiens concernés pour l'ensemble de nos MAE)**. Le dispositif médiation à l'école est complété par la formation médiation par les pairs qui permet aux MAE de former des groupes d'écoliers volontaires à la médiation pour toucher encore plus d'élèves et les responsabiliser.
- **Médiateur prévention sociale à Nantes** : mise en place d'un programme d'actions de Prévention renforcé à destination des jeunes publics à Nantes en partenariat avec la Ville.
  - Plus de 1000 enfants et adolescents sensibilisés à leurs droits et devoirs grâce aux expos 9-13 et 13-18, co-animées avec les personnels de la Mission Tranquillité.
  - 130 modules de sensibilisation auprès des jeunes : prévention des risques, communication bienveillante, relations filles-garçons...

**De nombreuses instances collaboratives pour chaque dispositif** : À Rennes, par exemple, de fin 2023 à fin 2024, Optima a participé à 64 instances dans le cadre du dispositif de médiation.

**En parallèle, des actions de communication intensifiées afin de rendre lisible et visible notre action terrain et à donner à voir l'utilité sociale des dispositifs :**

- Partenariat entre Optima et le REC Rugby.
- Billet Prévention pérennisé depuis janvier 2023 dans le cadre du marché de médiation de quartier à Nantes,
- Billet trimestriel de suivi de dispositifs de Rennes.

## PROXIMITÉ AVEC LES DONNEURS D'ORDRE

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



"Nos défis à relever" par les accompagnateurs animateurs de conseils citoyens à Paris  
<https://youtu.be/sqKgmqVKT2k>

### Actions mises en place 2024

- **Lisibilité de la culture d'entreprise d'Optima** : L'accompagnement des fonctions d'encadrement continue et se déploie à un niveau de proximité (Groupe COMETE pour les responsables de dispositifs et groupe ASTRE pour les responsables des médiateurs) : identifier et diffuser les pratiques managériales qui fondent la culture d'entreprise Optima.
- **Rencontre avec les élus et les équipes municipales** :
  - Présentation du dispositif de médiation sociale aux élus de la majorité de la ville de Sceaux.
  - Rencontre avec l'équipe municipale de la ville de Clichy-sous-bois.
- **La cartographie des incivilités à Angers** : Outil digital co-construit grâce à la coopération des bailleurs sociaux, de la ville et d'Optima.

### Priorités d'actions 2025

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

SOUS AXE	ENJEU	INDICATEUR	2023	2024
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	2	3
		Pourcentage de dispositifs qui ont un système de régulation (instances internes)	100%	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 dispositifs disposant de un ou plusieurs billets d'informations (hebdomadaire, trimestriel ou semestriel).	3	3
	Prendre en compte la RSE dans les décisions stratégiques	% de Comités de Direction, Conseils d'Administration, CSE et Assemblées Générales évoquant la RSE	80%	100%

\*Quelques indicateurs

# POLITIQUE SOCIALE

## COMPÉTENCES ET FORMATION

*Développer les compétences des collaborateurs via la formation et le développement de leur employabilité.*

### Actions mises en place 2024



Afin de développer la professionnalisation de nos collaborateurs, des actions ont été déployées durant l'année :

- **Formation certifiante pour le management opérationnel** (formation EMERGENCE du réseau GERME) : fortes valeurs humanistes, pour l'ensemble des responsables de dispositifs et de services.
- **Accompagnement des managers de proximité** dans une réunion spécifique (Groupe ASTRE) : identifier des sujets, montée en compétences, échanges de pratiques.
- **Formation et accompagnement dans l'évolution des outils informatiques collaboratifs** pour les fonctions supports, les responsables et les managers (investissement de 46 000€ dans une solution de travail collaboratif).
- **Formation premiers secours (PSC1)** proposée à l'ensemble des salariés.
- **Suivi régulier de la mise en œuvre du plan de développement des compétences** et de sa budgétisation pour l'ensemble des salariés.
- **Projet de développement de micro-compétences (ProCertif)** : pour la formation initiale des médiateurs

### Priorités d'actions 2025

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

**Y compris pour la démarche RSE :**

- Tous les salariés d'Optima ont bénéficié d'une sensibilisation à la RSE.
- Engagement RSE intégré dans les fiches de poste des médiateurs et des responsables.

## COHÉSION INTERNE, INCLUSION ET DIVERSITÉ

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

### Actions mises en place 2024

- **Pérennisation de notre newsletter interne Optimag** : instauré comme un rituel avec un taux de lecture satisfaisant (*nombre de vues RH*), les salariés sont aujourd'hui force de proposition d'articles.
- **Développement des temps conviviaux** dans chaque établissement : concours de pronostics pour la Coupe du Monde à Rennes, course à pied à Nantes, barbecue à Angers, journée de séminaire inter agences en Ile-de-France...
- **L'accueil salarié d'Optima inclut désormais un accueil numérique** : l'objectif étant de réduire la fracture numérique et de faire connaître l'ensemble de nos outils.
- **Un accompagnement d'Action Logement** : Optima incite les collaborateurs à utiliser les services proposés par cet organisme (*26 dossiers traités sur l'année 2024*).
- **Engagement auprès du handicap** : publication de nos offres d'emploi sur l'AGEFIPH.
- **Une automatisation des processus RH** avec le développement de l'utilisation des outils Teams, Kelio et We Recruit : qui conduit à une professionnalisation des encadrants, une harmonisation des pratiques RH et une équité de traitement

### Priorités d'actions 2025

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

- **Temps d'inter-connaissance en région parisienne** : les équipes se connaissent peu du fait de la diversité de dispositifs et de l'éloignement géographique sur le territoire.
- **Sensibiliser, prévenir et agir pour garantir un environnement de travail respectueux et inclusif** : prévention des violences sexistes et sexuelles.

## MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

*En 2024, 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.*



\*Dispositif d'Angers

### Actions mises en place 2024

- **La certification Qualiopi** a été renouvelée (*jusqu'en juillet 2027*).
- **Accompagnement de la responsable de la performance opérationnelle** et de la qualité sur tous les dispositifs afin de garantir un niveau de qualité similaire sur l'ensemble des territoires.
- **Accompagnement psychologique individuel des salariés** victimes d'agressions à hauteur de 5 séances par personne (*pris en charge par Optima*).
- **Harmonisation des outils** informatiques et de collaboration en interne.
- **Co-construction du processus d'intégration** : collaboration entre RH et manager pour structurer et harmoniser le processus.
- **Réécriture du processus de recrutement** : retour d'expérience des encadrants pour réécrire le processus.

### Priorités d'actions 2025

- Amélioration du processus de tutorat du nouveau médiateur.
- Déployer une démarche qualité structurée sur l'ensemble des dispositifs, avec l'appui des référents qualité.

SOUS AXE	ENJEU	INDICATEUR	2023	2024
Renforcer l'écoute des salariés par un management de qualité	Former les managers	Nombre de journées de formation des managers (formation et échange de pratique)	8	23
	Reconnaitre les Risques Psychosociaux	Taux de gravité des accidents	2.94	2.56

\*Quelques indicateurs

18   
PAYS DE NAISSANCE

  
26  
APPRENTIS  
Dont  
21 médiateurs/trices  
5 fonctions supports

  
90/100  
INDEX ÉGALITÉ  
femmes/hommes

# ENVIRONNEMENT

## MESURER ET RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL, SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS

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



Course Run for Planet, à Nantes,  
le 15 septembre 2024



Sensibilisation sur les déchets auprès d'élèves  
dans une école primaire, à Rennes,  
le 19 septembre 2024

Chez Optima, la question environnementale reste un défi culturel. Notre faible empreinte carbone – absence de production polluante - a historiquement orienté nos efforts vers la dimension humaine de la RSE, qui est au cœur de notre raison d'être. Toutefois, cela a pu reléguer au second plan les enjeux environnementaux.

En 2024, conscients de cette réalité, nous avons intensifié nos actions en priorisant les actions ayant un double impact : sur nos salariés et sur les usagers de nos dispositifs d'interventions.

### Actions mises en place 2024

- **Animation d'une sensibilisation RSE** : pour l'ensemble des salariés d'Optima, avec un focus environnement (consommation d'énergie, pollution numérique, tri des déchets).
- **"Run for Planet"** : les salariés volontaires de l'établissement de Nantes participent à une course à pied. Une partie de l'argent est distribuée à une association (septembre 2024).
- **La participation à la World Clean Up Day en septembre 2023 a été un succès** : elle a été reconduite en septembre 2024. Nous avons organisé une marche de ramassage des déchets avec une Médiatrice à l'école ainsi qu'une sensibilisation auprès de deux classes.
- **Tableau des indicateurs** : définitions d'objectifs chiffrés et plan d'action.
- **La politique d'achats responsables** : écrite, publiée et déployée. Les collaborateurs réalisant des achats sont sensibilisés et une communication auprès des fournisseurs est faite.
- **Expérimentation de la prise de service terrain** : l'établissement de Nantes organise une réflexion autour de ce sujet avec une expérimentation pour l'ensemble des médiateurs durant le troisième trimestre 2024.
- **Prise de service sur le terrain à Rennes** : les médiateurs ont désormais un local sur le quartier de leur intervention.
- **La mobilité douce se développe** : deux voitures électriques, 2 trottinettes électriques à Nantes et 3 en Ile de France.



Journée sportive et citoyenne à Clichy-sous-bois, le 22 octobre 2024



World clean up day dans une école primaire, à Rennes, le 19 septembre 2024



World clean up day dans une école primaire, à Rennes, le 19 septembre 2024

ENJEU	INDICATEUR	2023	2024
Réduire notre impact environnemental	Flotte de véhicules alternatifs/mobilité douce (trotinette électrique, vélos et vélos électriques)	6	7
Sensibiliser les collaborateurs	Nombre d'agences disposant d'un atelier de travail en lien avec la RSE	25%	50%

\*Quelques indicateurs

### Priorités d'actions 2025

Généraliser la marche de ramassage de déchets pour l'ensemble des médiateurs à l'école de Rennes.

Continuer l'expérimentation autour de la prise de fonction des équipes sur le terrain (lieu prise de poste, mobilité, etc.) dans plusieurs établissements afin d'ancrer notre présence sur le territoire et de réduire notre empreinte carbone en limitant les trajets des collaborateurs.

Faire vivre la politique d'achats responsables pour s'assurer de l'adhésion des collaborateurs à cette dernière.



**41** COLLABORATEURS SENSIBILISÉS en 2024



**13 KG** DE DÉCHETS

8kg de déchets recyclables  
5 kg ordures ménagères  
2 classes sensibilisées au tri sélectif



**19%** DE BAISSE DE KILOMÈTRES PARCOURUS

entre 2023 et 2024

# ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE

## EFFICIENCE 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.*



Dispositif médiation de quartier à Nantes, le 3 mars 2025

## FAVORISER UNE DÉMARCHE D'INNOVATION CONTINUE DANS LE DOMAINE DE LA MÉDIATION SOCIALE



@cyrilchigot

### Actions mises en place 2024

- **Migration de notre organisation** vers les outils Microsoft Teams et One Drive.
- **Formation des salariés aux nouveaux outils Teams et One Drive** : pour améliorer la collaboration.
- **Evolution d'Optimédia** : ouverture d'un accès direct à la plateforme pour nos commanditaires. Ils permettent une véritable coopération avec les commanditaires et une information en temps réel.

### Priorités d'actions 2025

Déploiement d'une démarche structurée autour de la qualité pour accompagner les dispositifs sur l'ensemble du territoire.

### Actions mises en place 2024

**Création du poste "développement commercial"** : avec pour objectif la valorisation de notre CFA et le développement de nos activités de formation.

**Obtention de nouveaux marchés permettant de diversifier l'activité de l'association :**

- **Vélival à Tours et Tram 13 en Ile-de-France** : médiation et information de proximité sur des chantiers qui contribuent au développement du transport multimodal et de la mobilité douce,
- **Clichy-sous-bois et Bagneux** : médiation sociale, coeur de métier,
- Renouvellement de 100 % de nos marchés en portefeuille.

**VELIVAL : Optima accompagne le développement des mobilités douces sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire**

VELIVAL c'est un projet de réseau cyclable structurant pour promouvoir l'usage du vélo tout en sécurisant les déplacements de tous (piétons, cyclistes et automobilistes) grâce au revêtement spécifique des itinéraires, sur le territoire de [Tours Métropole Val de Loire](#).

## Abouissement du projet UPEC



Mise à disposition d'un kit pédagogique à destination des structures actrices de la médiation sociale en Europe (dernier trimestre 2024).

<https://youtu.be/zpASxC0JDv8>

**Projet européen ArlekinPro** : Démarrage d'un nouveau projet européen (ALERKINPRO) qui vise à offrir une certification européenne (*micro compétences-certification / crédits*) en médiation sociale par une méthode pédagogique innovante d'immersion des médiateurs dans des structures de médiation sociale partenaires en Europe. Coopération avec 5 partenaires associatifs engagés dans la médiation sociale (*Belgique, Portugal, Espagne, Italie et France*), pour imaginer le futur de la médiation sociale en Europe.

### Priorités d'actions 2025

Optima souhaite continuer à favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale et de promotion des formations à la médiation sociale dans toutes ses formes : de la formation certifiante (*titres professionnels*), à la formations courtes destinée au personnel d'accueil (*médiathèques, conservatoires, piscines, mairies*).

SOUS AXE	ENJEU	INDICATEUR	2023	2024
<b>Renforcer l'efficience des processus internes</b>	Harmoniser les pratiques en management	Nombre de temps d'échange, regards croisés sur le management	5	8
<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	4

\*Quelques indicateurs

# MERCI À NOS PARTENAIRES POUR LEUR CONFIANCE



## Pour les formations



## Pour les programmes d'Etat



## Pour les projets européens





# Optima

## Contactez nous !

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

02 99 14 90 90

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

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

### **Emmanuelle THULLIEZ**

*Responsable Partenariats et  
Communication*

*Pilote de la démarche RSE*

### **Noémie GITEAU**

*Chargée de mission RSE*