



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



LA MÉDIATION
POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

DEPUIS 1993,



Optima améliore la cohésion sociale dans la cité **grâce à des interventions de médiation sociale**. Les projets menés pour le compte de collectivités locales et de bailleurs sociaux ont tous pour objectif de permettre aux citoyens de se réapproprier un espace public apaisé et partagé.

Pour le bien vivre ensemble, Optima a développé de nombreuses formes d'interventions :

Des interventions de terrain qui contribuent directement à la prévention sociale et la tranquillité publique, au coeur de la ville, au plus proche des habitants dans les espaces publics ou partagés :

- **Médiation de jour**
- **Médiation de nuit**
- **Médiation en milieu scolaire**
- **Médiation au sein des espaces de loisirs (médiathèques, jardins familiaux, piscines...)**
- **Médiation au sein de services publics**
- **Médiation chantier**
- **Médiation et noctambules**

Des actions spécifiques d'aller-vers, d'animation de la citoyenneté et de cohésion sociale :

- **Animation de conseils citoyens**
- **Médiation conventionnelle**
- **Gestion des encombrants**

La professionnalisation du métier est au cœur de la mission d'Optima :

Organisme de formation depuis 1999, Centre de Formation d'Apprentis d'entreprise depuis 2019, Optima propose des formations diplômantes pour les médiateurs et des actions de sensibilisation pour tous :

- **des formations professionnelles diplômantes aux métiers de la médiation sociale (Centre de Formation d'Apprentis depuis 2019)**
- **des formations courtes à thème pour les professionnels de la médiation**
- **des ateliers de sensibilisation aux techniques et posture du médiateur pour tous.**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1

OPTIMA EN 2024 4

Des dispositifs qui épousent les moments de vie des habitants

CHIFFRES CLÉS 6

CHAPITRE 2

IDENTITÉ ET VALEURS 8

La professionnalisation du métier : des résultats et des perspectives

Notre responsabilité sociétale

CHAPITRE 3

NOS PROJETS 10

L'innovation et l'expérimentation guident notre développement

Des outils qui solidifient nos prestations

CHAPITRE 4

NOS TERRITOIRES D'ACTIVITÉS 13

Un rayonnement sur tout le Grand Ouest de la France

Une approche territoriale qui se structure

- Région de Paris Ile-de-France 14
- Région de Nantes 16
- Région de Rennes 18
- Région d'Angers et Tours 20

CHAPITRE 5

LA FORMATION 23

CHAPITRE 6

FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION 25

- Les équipes
- Une gouvernance engagée garante de notre projet associatif
- Financement de l'association

LES FAITS MARQUANTS DE 2024 26

NOS PARTENAIRES 28

OPTIMA EN 2024, C'EST...

Un allié local des politiques publiques avec des interventions dans les cités qui favorisent les actions en faveur d'un climat social apaisé et dans le cadre de chantiers urbains qui contribuent au vivre ensemble dans la ville de demain.

Le premier opérateur associatif de la médiation sociale urbaine en France, avec 4 établissements, 14 dispositifs et 109 professionnels de la médiation sur le terrain.

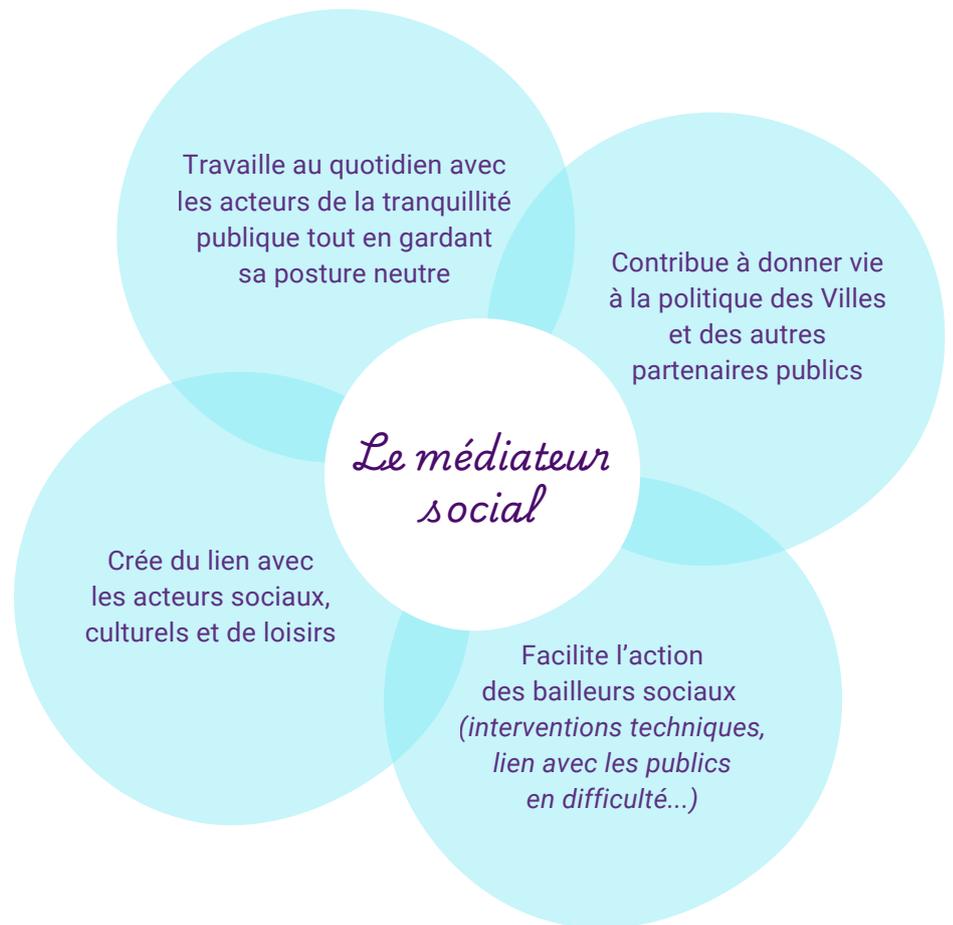
Un fort développement en Ile de France avec 4 nouveaux marchés en 2024 : Clichy-sous-Bois, Vélival, Bagneux, démarrage du Tram T13 et une activité stable dans l'Ouest de la France (renouvellement d'Angers).

Des process et méthodes d'encadrement éprouvés et un site certifié norme AFNOR X60-60 Métier de la médiation sociale (Angers). Une organisation managériale très solide, structurée par l'utilisation d'outils de travail digitaux et collaboratifs (*rendre compte sur le terrain, gestion RH, reporting financier*).

Une démarche RSE ambitieuse placée au cœur du projet d'association ; seul acteur de la médiation sociale labellisé RSE (Label AFNOR engagé RSE depuis 2022).

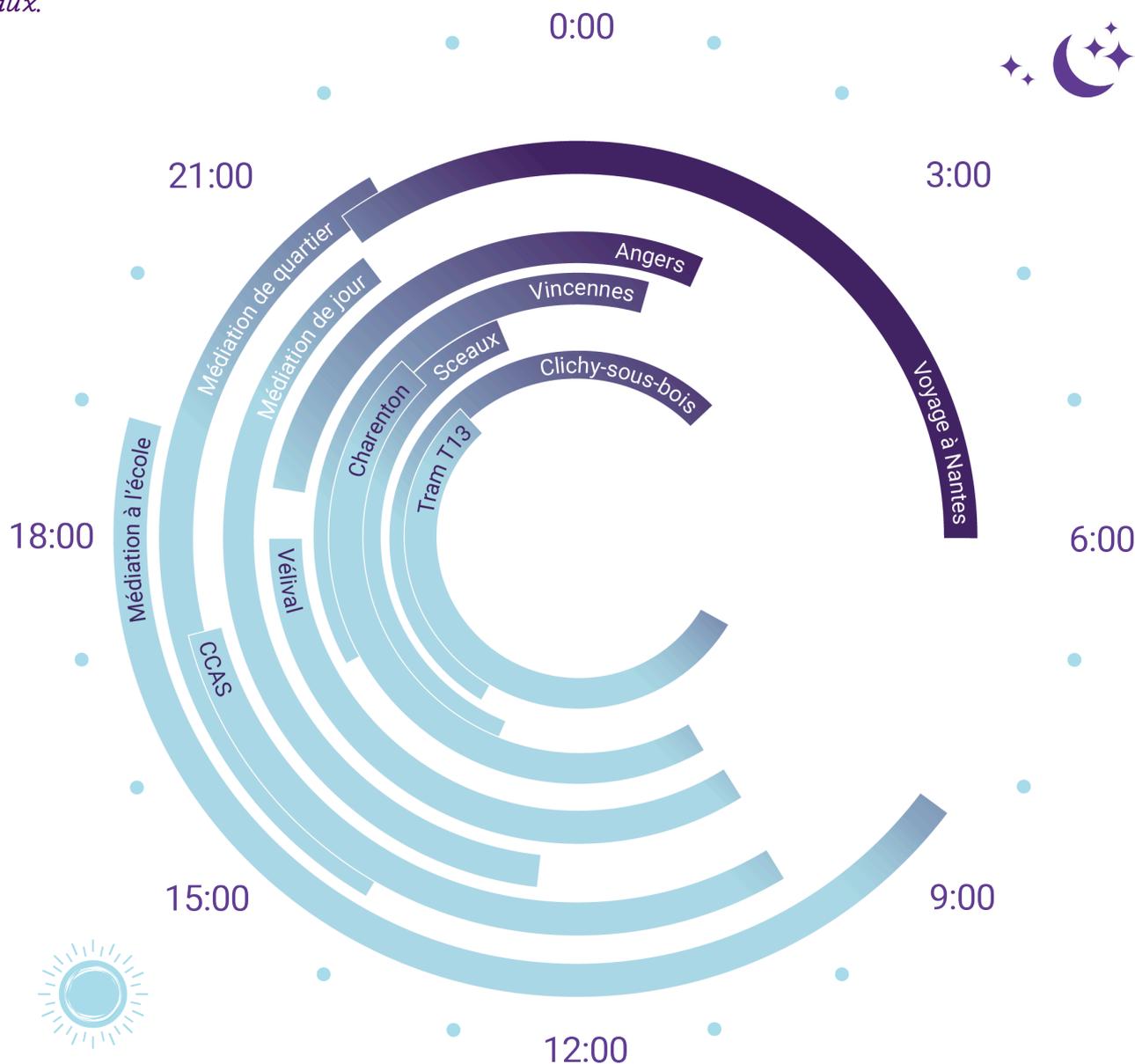
Le premier CFA d'entreprise (Centre de Formation d'Apprentis) de la médiation sociale en France, avec deux sites de formation à Rennes (35), et Nantes/Saint-Herblain (44) et plusieurs dizaines de nouveaux professionnels de la médiation sociale formés chaque année.

Un organisme de formation reconnu qui a renouvelé en 2024 sa certification Qualiopi pour 3 ans.



Des dispositifs qui épousent les moments de vie des habitants

La médiation sociale chez Optima recouvre une grande diversité de dispositifs adaptés au contexte de chaque territoire, aux enjeux des politiques publiques et aux besoins sociaux.



Les dispositifs s'inscrivent dans une complémentarité avec les acteurs du territoire avec lesquels Optima travaille en partenariat au quotidien. Les dispositifs peuvent être déployés sur l'espace public ou dans des espaces partagés (*halls d'immeubles*) et dans les services publics comme les piscines publiques, les médiathèques, les services sociaux, etc. Chaque dispositif est unique, il est plus ou moins orienté prévention sociale ou tranquillité publique.

Il s'adapte aux publics rencontrés et aux moments de vie des habitants et des usagers.

NOS CHIFFRES CLÉS

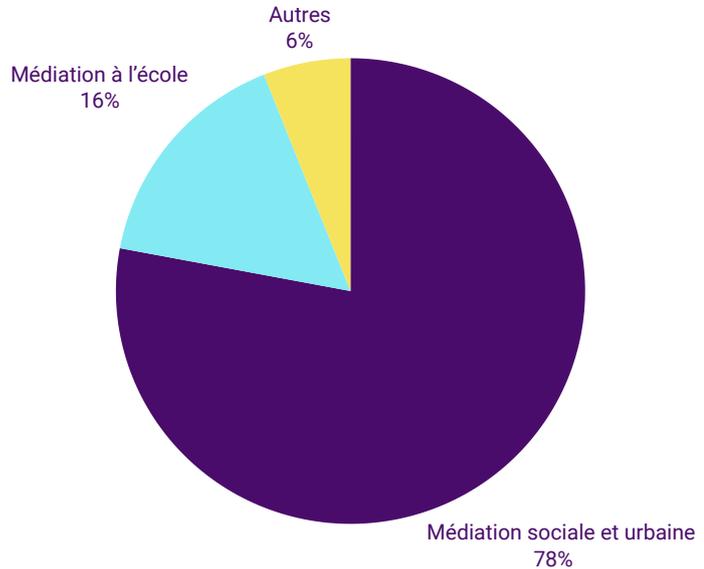
4 748K€

PRODUIT* EN 2024

+7% par rapport à 2023



Dont : 92% médiation,
6% formation, 2% encombrants



POIDS DES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS
DE MÉDIATION DANS L'ACTIVITÉ
(en valeur €/ produit total)

4

AGENCES
DE TERRITOIRES

14

DISPOSITIFS
DE MÉDIATION SOCIALE
EN COURS



55

ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES
concernés par la médiation à l'école, répartis
sur 3 régions : Paris, Nantes et Rennes.



>140 000

HABITANTS DE QPV

concernés par les dispositifs
de médiation sociale opérés par Optima
(Rennes, Nantes, Angers, Clichy-sous-bois,
Bagneux et Sceaux)
Soit environ 17% du nombre total d'habitants
des villes concernées.

4

NOUVEAUX MARCHÉS

2 marchés de médiation sociale urbaine
Clichy-sous-bois (médiation sociale)
et Bagneux (92)

2 marchés de médiation chantier
Vélival à Tours Métropole (médiation chantier)
Prolongement T13
St-Germain-en-laye/Poissy/Achères
pour Ile-de-France Mobilités
(médiation chantier)

1

MARCHÉ RENOUVELÉ
Angers Ville et bailleurs sociaux
(Médiation sociale)

129



SALARIÉS

(121 en 2023)

Chiffres au 31/12/2024



18 PAYS DE NAISSANCE
(salariés en contrat au 31/12/2024)

Algérie, Cameroun, Chili, Comores, Congo, RD du Congo, Côte d'Ivoire, Djibouti, Etats-Unis, France, Guinée, Maroc, Mauritanie, Russie, Sénégal, Soudan, Tchad, Togo

Soit 30% des effectifs

avec 39 salariés de pays de naissance hors France pour 129 salarié/e/s (au 31/12/2024)

Médiation sociale

87

MÉDIATEUR/TRICE/S
(DONT APPRENTIS)

12

RÉFÉRENTS

10

RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

= 109 au 31/12/2024

Formation de nos salariés

2

SITES DE FORMATION

Rennes (35) et
Nantes/Saint-Herblain (44)

75%

SOIT 65 SALARIÉS MÉDIATEURS
ONT REÇU UNE FORMATION SOCLE

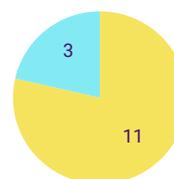
aux métiers de la médiation sociale
6 jours de formation : cadre et posture
du médiateur, gestion de conflit.

Activité de l'organisme de formation



929 STAGIAIRES ET APPRENTIS
EN 2024

Activité du CFA



Médiation Accès aux
Droits et Services (MSADS)

Agent de Médiation
Informations Services (AMIS)

**NOMBRE DE TITRES
PROFESSIONNELS DÉLIVRÉS EN 2024**

Des professionnels formés

49



SALARIÉS OPTIMA

ont suivi un des modules de formation
des TP AMIS ou MSADS en 2024



**EN 2024, OPTIMA COMPTE
27 MÉDIATEURS DIPLOMÉS AU
SEIN
DES ÉQUIPES
DONT 21 DIPLÔMES
PAR NOTRE CFA**

Titre Professionnel
de la médiation sociale



**5 APPRENTIS
AU SEIN
DES FONCTIONS SUPPORT &
FORMATION**



*Être une entreprise associative, c'est porter haut les valeurs d'intérêt général tout en affirmant une autonomie économique conquise collectivement.
C'est une force vive, enracinée dans une cause, qui avance coûte que coûte — comme une coque de noix dans un torrent de montagne : elle dévie, résiste, mais ne renonce jamais à rejoindre le fleuve.*



Franck CALVET
Directeur Général

IDENTITÉ ET VALEURS

LA PROFESSIONNALISATION DU METIER : DES RESULTATS ET DES PERSPECTIVES

*Depuis toujours,
Optima défend et agit pour la
professionnalisation du métier.*

*Rappelons que la motivation
première des fondateurs était de
créer des emplois grâce à la
médiation sociale localement
pour une population durement
touchée par le chômage!*



Dispositif d'Angers

*Norme métier X60-600 obtenue en 2023.

Le CFA
de la
Médiation

Optima | Afpa

Aujourd'hui le professionnalisme de nos interventions est notre signature :

- Optima déploie des efforts constants pour garantir les compétences professionnelles de ses équipes. Le taux de diplômés augmente d'année en année.
 - Sur les 87 médiateurs sociaux de niveau 1 que comptent nos équipes au 31 décembre 2024 :
 - les 2/3 ont reçu une formation socle de 6 jours dans les six premiers mois de leur activité.
 - 27 ont un titre professionnel de la médiation sociale, dont 21 formés par Optima.
- Un travail de fond est en cours afin d'identifier les compétences professionnelles des membres de nos équipes.
- Les équipes de Direction montent en compétences : échanges de bonnes pratiques et apport de nouveaux outils et se forment : 3 salariés engagés dans la formation Manager par les talents du Groupe Germe.
- Un travail est en cours sur la formalisation du parcours du Manager de proximité, parce que lui aussi a besoin d'outils sur le terrain!
- La norme AFNOR métier de la médiation sociale X60-600, obtenue pour le dispositif d'Angers et qui est appliquée sur l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, complète la qualité de nos interventions.

La professionnalisation c'est aussi la qualité du rendre compte et de la gestion de l'activité :

- Optima est Organisme de formation depuis 1999 et Centre de Formation d'Apprentis d'Entreprise depuis 2019.
- Nouvelles fonctionnalités de notre logiciel Optimédia, qui permet au commanditaire d'interagir directement avec les équipes (enregistrement des commandes, suivi des interventions, envoi automatique du compte-rendu quotidien)
- Intégration de nouveaux outils de gestion et de suivi RH (WeRecruit, Kelio) et de coopération en interne grâce à des outils collaboratifs.

NOTRE RESPONSABILITE SOCIÉTALE



*Résultat de l'audit de renouvellement
février 2025



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

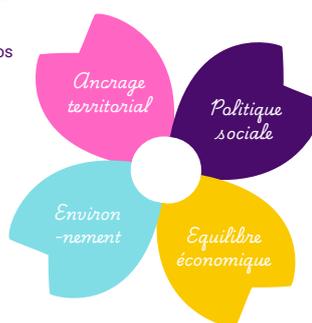
La RSE ancrée depuis toujours dans notre projets associatif

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'efficience
économique de l'association

- Efficience des processus internes
- Innovation et amélioration continues

Optima est certifiée Label Engagé RSE depuis 2022. L'année 2024 est placée sous le signe du déploiement opérationnel dans l'ensemble des territoires. En agissant au plus près du terrain, nous avons embarqué les salariés en plaçant la démarche RSE dans leur quotidien. Les collaborateurs deviennent force de proposition.

Un bilan social exemplaire

90%
INDEX ÉGALITÉ
femmes / hommes

- La qualité du dialogue social est saluée dans le rapport d'audit RSE
- L'index égalité femmes/hommes est de 90/100
- **73% des salariés en CDI**

NOS PROJETS

L'INNOVATION ET L'EXPERIMENTATION GUIDENT NOTRE DEVELOPPEMENT



Médiation conciliation nocturne pour Le Voyage à Nantes

MÉDIATION DE NUIT : FAIRE ÉVOLUER LES MÉTHODES D'APPROCHE POUR S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS PUBLICS

- Avec le dispositif médiation et conciliation nocturne au sein du Parc des Chantiers, Optima a construit avec le Voyage à Nantes un dispositif innovant et dont les résultats sont salués par l'ensemble des bénéficiaires : commerçants, bar et discothèques, noctambules et riverains. Les actions d'aller-vers les publics noctambules et festifs requièrent des qualités de discernement spécifiques (risques d'agression, publics alcoolisés, etc.). Le dispositif entame en 2024 sa deuxième année.
- A Angers, la complémentarité avec les acteurs de la tranquillité et les bailleurs sociaux est un succès. Le groupement de commande renouvelle sa confiance à Optima. Le marché est renouvelé pour 4 ans.

DES PROJETS EUROPEENS POUR CONTRIBUER A LA RECONNAISSANCE ET A LA PROFESSIONNALISATION DU METIER EN EUROPE

Optima poursuit ses coopérations au niveau européen dans l'objectif de contribuer activement à la professionnalisation des métiers de la médiation sociale en Europe.



Finalisation de CreEA MAM et du projet UPEC

Le projet Université Populaire Européenne pour la production de Cas en médiation (UPEC) dont Optima est leader, est finalisé en septembre 2024. 5 études de cas et leur kit pédagogique (vidéo et documents de formation) sont mis à disposition des organismes de médiation sociale en Europe. Ces études de cas donnent à voir le socle commun de la posture de médiateur/trice social/e issus de l'expérience de 5 pays et associations.

Le projet CreEA MEM se termine également, il préfigure le projet ArlekinPro qui le complète.



Le projet ArlekinPro

- Ce nouveau projet Erasmus+ dont Optima est partenaire commence par un séminaire de lancement à Nantes en novembre 2024. Le leader de ce projet dont le budget est de 400K euros (partenariat stratégique) est Le Cnam (Conservatoire National des Arts et Métiers).
- Il a pour objectif de faciliter l'accès à une certification européenne de médiation sociale par une immersion professionnelle accompagnée à travers l'Union Européenne. Les apprentis médiateurs sélectionnés se formeront via des MOOC produits par le consortium et compléteront leur apprentissage par une mobilité européenne au sein des organismes partenaires. Le projet durera 3 ans (2024-2027).
- Les partenaires européens sont : Le Cnam (leader), CreEA (France), Cepaim (Espagne), Egregoros (Belgique), IPluso (Portugal), Mosaico (Italie), et Optima (France).

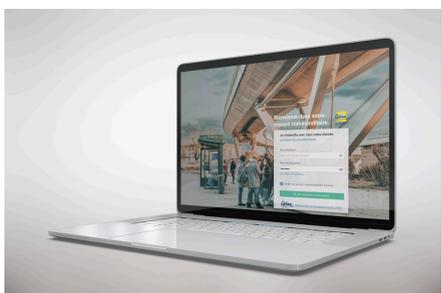


Aboutissement du projet UPEC et démarrage du projet ArlekinPro

DES OUTILS QUI SOLIDIFIENT NOS PRESTATIONS



Outil de mise en situation professionnelle grâce à la Réalité Virtuelle



Nouveau portail "espace commanditaire"
Optimédia

LA RÉALITÉ VIRTUELLE AU SERVICE DE NOS FORMATIONS

- Optima déploie en formation un outil de mise en situation pour la médiation sociale en réalité virtuelle.
- Il permet d'immerger les apprenants grâce à une reconstitution réaliste des conditions d'intervention : un hall d'immeuble occupé par 4 jeunes plus ou moins coopératifs.
- Une interface dédiée pour assister les formateurs : l'outil permet de mettre rapidement les apprenants dans le bain, il leur permet de pratiquer sans stress et de donner le meilleur d'eux-mêmes, et de recommencer si nécessaire !
- L'outil de réalité virtuelle est utilisé en formation AMIS et MSADS depuis 2023. Il est également utilisé dans le cadre de recrutements, permettant ainsi un meilleur échange sur les situations de travail avec les candidats.
- Cet outil a été présenté lors du webinaire organisé par France Médiation en novembre 2024.

OPTIMEDIA : DEPLOIEMENT DE L'ESPACE COMMANDITAIRE

- Notre logiciel de reporting évolue. Une interface web permet dorénavant à nos commanditaires d'interagir directement avec les équipes. Ils peuvent enregistrer les commandes dans l'outil et suivre l'avancement des actions en temps réel. Les nouvelles fonctionnalités d'Optimédia sont déployées dans l'ensemble des dispositifs de médiation sociale urbaine.

L'ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL

- Poursuite du travail d'évaluation de l'impact social avec les dispositifs d'Angers et de Rennes. A Angers, le travail de coopération avec les acteurs du Groupement conduit à la création d'une cartographie dynamique des incivilités réalisée par la Ville d'Angers et alimentée par les données de l'ensemble des acteurs du Groupement de commande. Une première dans l'histoire de nos dispositifs.



Médiation de jour



Médiation de nuit



Médiation noctambules



Médiation à l'école



Médiation dans les services publics



Médiation chantier

CHAPITRE 4

NOS TERRITOIRES D'ACTIVITÉS

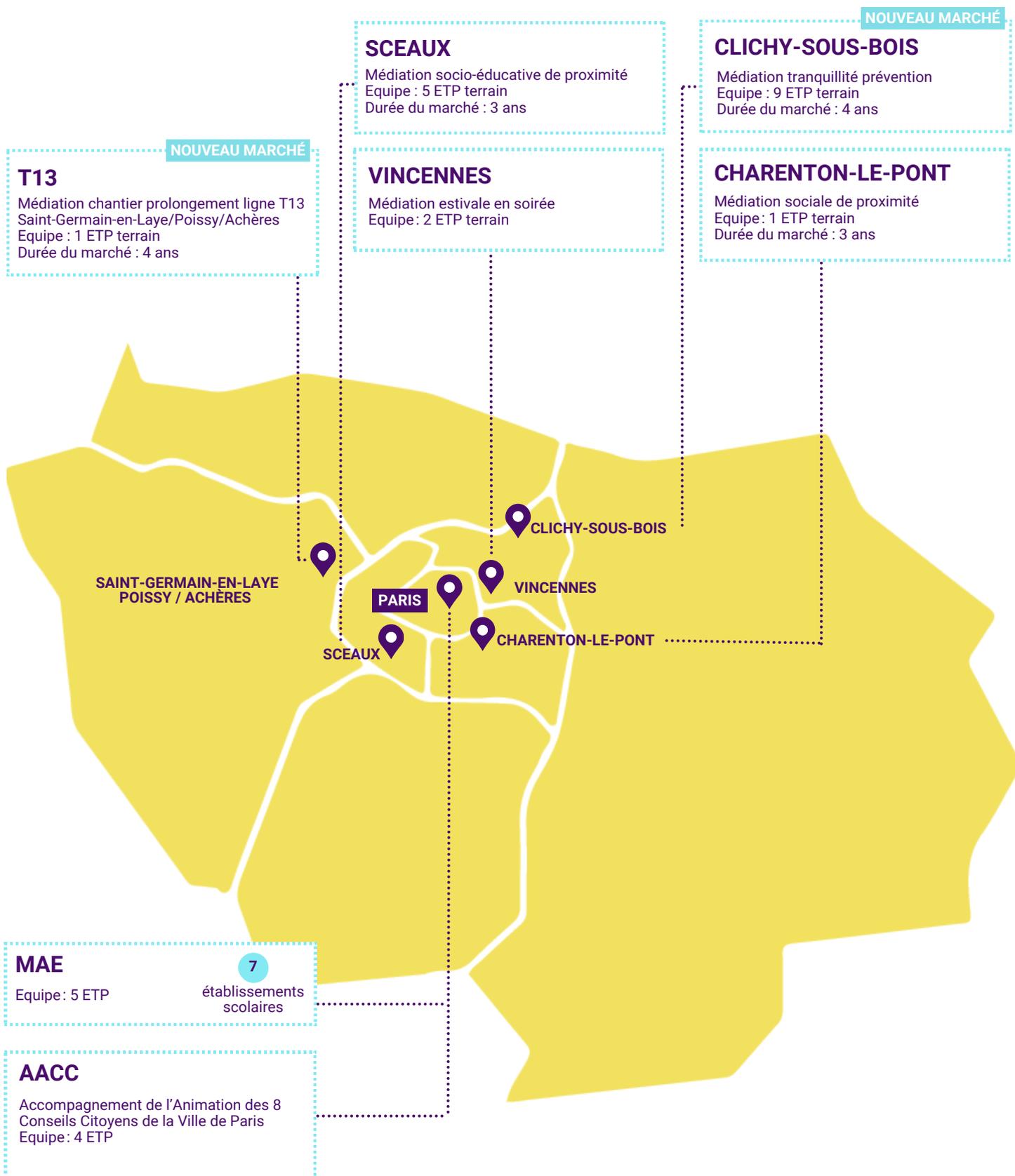
UN RAYONNEMENT
SUR TOUT LE GRAND OUEST
DE LA FRANCE



Une approche territoriale qui se structure

Véritable chef d'orchestre local, le Responsable de Dispositifs agit au plus près des besoins des donneurs d'ordre, sa présence sur chacun des dispositifs et dans les comités de suivis techniques est essentielle, il développe des actions partenariales à forte valeur ajoutée.

RÉGION DE PARIS ILE DE FRANCE





Optima Île-de-France a toujours été une cellule de recherche et développement pour l'association. L'agence se distingue par ses dispositifs innovants de médiation sociale (accompagnement des conseils citoyens, médiation chantier, ...).

2024 représente un point de basculement ; désormais les marchés publics de médiation sociale urbaine représentent la majorité de l'activité. Cette évolution marque également une structuration de l'équipe, avec la création de différents niveaux d'encadrement.

Cette année, j'ai bénéficié d'une formation et obtenu mon diplôme de management (Emergence « Manager par les Talents » par le groupe Ferme) ce qui va me donner de nouvelles clés pour guider cette belle équipe vers de nouveaux projets !

Parmi les projets 2025, nous envisageons un travail autour du métier de "médiation de proximité pour le compte de projets urbains". Nous croyons beaucoup au développement de cette fonction pour accompagner les transitions urbaines en cours.



Jean-Baptiste LABARRIERE,
Responsable de dispositifs Paris IDF

862 K€

DE PRODUITS* EN 2024
+ 37% par rapport à 2023

20

SITES DE TRAVAIL
en Ile de France



33000

HABITANTS EN QPV

concernés par les dispositifs de médiation sociale en Ile-de-France

Médiation chantier

1

POSTE

Accompagner les travaux de la ligne Tram-train Saint-Germain-en-Laye / Poissy/Achères (78)

Médiation conventionnelle

Pour le compte du bailleur social francilien ICF Sablière.

Animation des conseils citoyens

4

POSTES

Animateur accompagnateur de conseils citoyens

Dispositif cofinancé par l'Etat et la Ville de Paris. Interventions dans 8 arrondissements :

Médiation à l'école



7

SITES DE TRAVAIL
à Paris

Marchés

de médiation sociale urbaine

17

POSTES

Clichy-sous-bois

Médiation tranquillité prévention

Sceaux

Médiation socio-éducative de proximité

Charenton-le-Pont

Médiation sociale de proximité

Vincennes

Médiation estivale en soirée

NOUVEAU MARCHÉ



NOUVEAU MARCHÉ CLICHY-SOUS-BOIS

Depuis juillet 2024, Optima déploie le nouveau dispositif médiation tranquillité prévention à Clichy-sous-bois en partenariat avec la Ville et les bailleurs sociaux Batigère Habitat Epflf et Seqens.

Ce dispositif se situe au carrefour d'un double enjeu : d'une part une attente de sécurité et de tranquillité publiques, d'autre part une attente forte de mieux-vivre ensemble dans des espaces publics partagés, apaisés et "vivants".

Pour les bailleurs sociaux, les médiateurs interviennent pour atténuer les troubles de voisinage. Le dispositif comprend un volet de médiation conventionnelle. Une équipe de 8 médiateurs est présente sur l'espace public de 14h à 23h du mardi au samedi et jusqu'à 3h00 du matin à certaines périodes de l'année.

RÉGION DE NANTES

MÉDIATION DE QUARTIER

9 quartiers de Nantes
Equipe: 29 ETP terrain
Durée du marché: 4 ans

VOYAGE À NANTES

Médiation nocturne, veille et conciliation
Parc des Chantiers
Equipe: 4 ETP terrain
Durée du marché: 4 ans

MÉDIATION CCAS

Equipe: 1 ETP terrain
Durée du marché: 4 ans

MÉDIATEURS À L'ÉCOLE

Ville de Nantes, Rezé, St Nazaire,
Chateaubriant
Equipe: 12 ETP terrain

29 établissements scolaires





L'histoire d'Optima Nantes est étroitement liée à la volonté de la ville de Nantes de développer la médiation sociale. Une collaboration étroite, devenue co-construction, a permis de reconnaître l'expertise d'Optima à Nantes, notamment sa connaissance fine du territoire et ses enjeux sociaux.

En 2024 nous avons mis des ressources sur le déploiement de nouveaux outils de dématérialisation, qui facilitent la gestion des équipes, essentiel dans notre activité.

L'ancrage territorial est une priorité. L'implantation en proximité permettra de mieux s'associer aux dynamiques partenariales locales.



Nadia EL-AÏBA
Responsable de dispositifs, Région de Nantes

2 250K€

DE PRODUITS* EN 2024
-4% par rapport à 2023

Médiation de quartier



QUARTIERS

21 POSTES DE MÉDIATION SOCIALE DE QUARTIER

6 RÉFÉRENT/E/S RÉGULATION ET PRÉVENTION SOCIALE

3 RESPONSABLES DES MÉDIATEURS

Médiation CCAS

1 POSTE

L'agent médiateur au sein de l'organisme de service public agit en régulation des tensions en pré-accueil.

Il rassure, facilite l'accueil des publics et la prise en charge des personnes fragiles ou en difficulté.

Médiation à l'école

29 ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

1 Responsable des médiateurs
12 Médiateur/trice/s

Dans le département de Loire-Atlantique à Nantes, Saint-Nazaire, Rezé et Châteaubriant dont 3 qui s'inscrivent dans le projet mixité scolaire piloté par le Conseil Départemental de Loire-Atlantique.

Médiation nocturne



PARC DES CHANTIERS
Veille et conciliation nocturne pour le Voyage à Nantes



21h30 - 6h00
Du jeudi au samedi soir

Avec le dispositif médiation et conciliation nocturne au sein du Parc des Chantiers, Optima a construit avec le Voyage à Nantes un dispositif innovant et dont les résultats sont salués par l'ensemble des bénéficiaires : commerçants, bar et discothèques, noctambules et riverains.



PRÉVENTION SOCIALE



Le dispositif médiation de quartier à Nantes comprend un volet prévention et jeunesse renforcé.

Plus de 1000 enfants sensibilisés à leurs droits et devoirs grâce aux expos 9-13 et 13-18 et plus de 130 modules de sensibilisation (prévention des risques, communication bienveillante, relation filles-garçons, etc) ont été réalisés au cours de l'année 2024.

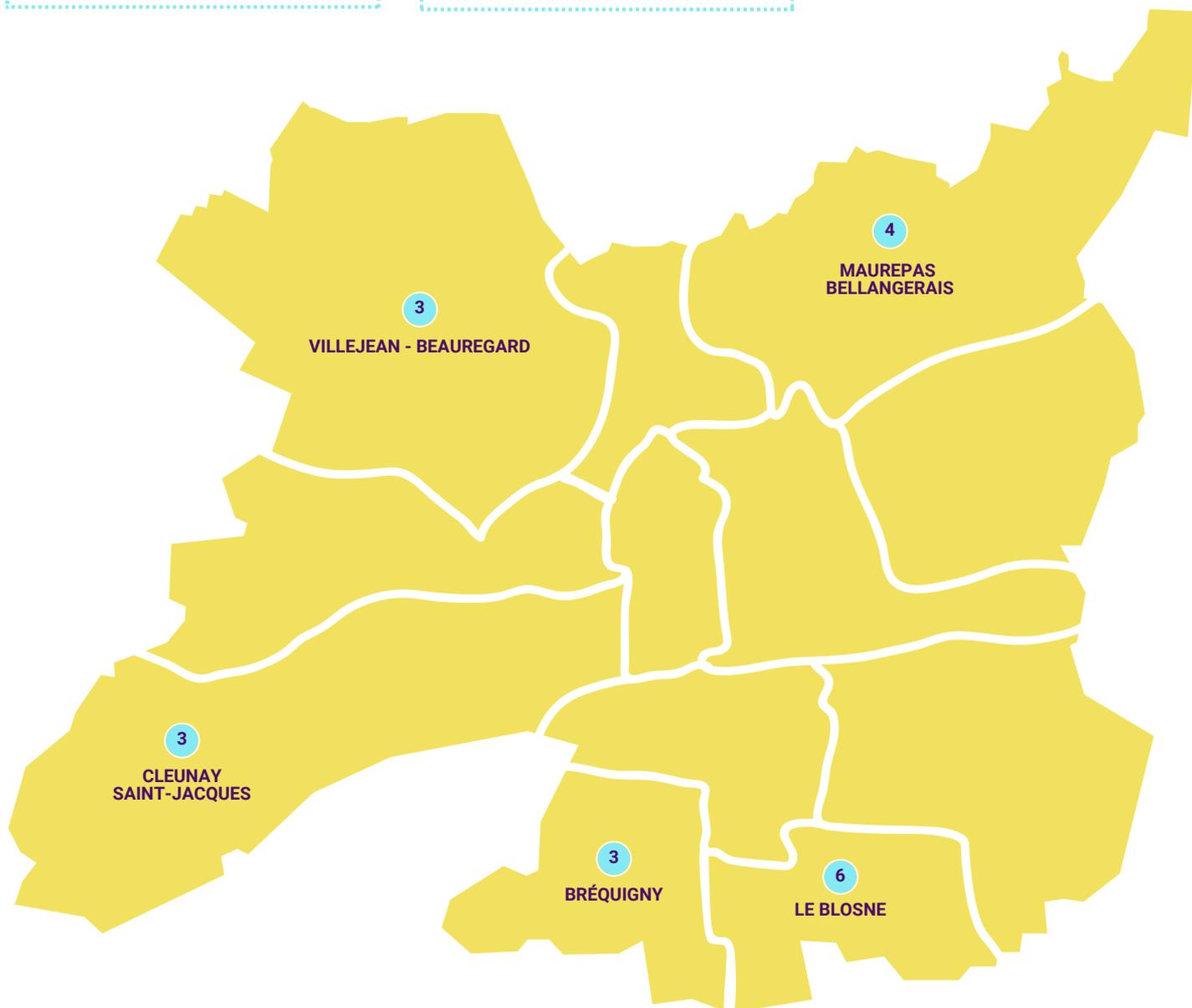
RÉGION DE RENNES

MÉDIATION DE JOUR

2 quartiers Sud : Le Blosne, Cleunay, Bréquigny Equipe : 6,8 ETP terrain
Durée du marché : 4 ans

BINÔMES DE LA PRÉVENTION

2 quartiers Nord : Villejean et Maurepas Bellangerais
Equipe : 4 ETP terrain



MÉDIATEURS À L'ÉCOLE

19 établissements dans 5 quartiers Equipe : 7 ETP terrain

19

établissements scolaires

ENCOMBRANTS

Equipe : 1 + intérim ponctuel



2024 a été une année marquée par une augmentation des événements violents dans les quartiers, nécessitant des adaptations des modalités d'intervention de notre équipe et renforçant le rôle de l'équipe dans la rassurance des habitants. La stabilité de l'équipe a été un atout majeur. Le déménagement dans un local central a facilité la prise de poste et les relations partenariales.

Un billet trimestriel de communication a été mis en place pour valoriser l'action auprès des partenaires.

Un programme d'accueil d'Opti'Stage a permis à 7 collégiens de quartiers prioritaires de réaliser un stage de découverte professionnelle. Enfin, une collaboration avec le REC-Rugby a permis un échange enrichissant via une immersion des joueurs professionnels dans le quotidien de l'équipe de médiation.



Magali DONNAT
Responsable de dispositifs, Région de Rennes

Médiation à l'école

19

ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

7 postes - 5 quartiers



Cérémonie de la remise des diplômes à l'Hôtel de Ville de Rennes.

Partenariat



REC X Optima : les rugbymen s'immergent dans le quotidien des médiateurs
<https://youtu.be/qbGbSv1k8p8>

Médiation de jour

8 POSTES

Dont :

- 1 Responsable des médiateurs
- 1 Référente des médiateurs
- 3 Apprentis

Binômes de la prévention

4 POSTES

Médiation piscine

5 POSTES

Médiation saisonnière en été

Encombrants

85 K€

DE PRODUITS* EN 2024

+19% par rapport à 2023

Collecte toute l'année, chaque semaine, des encombrants dans et aux abords des logements du patrimoine du bailleur social Aiguillon et de sa filiale Imoja (Rennes et métropole) et transfert en centre de traitement des déchets.

746 K€

DE PRODUITS* EN 2024

+ 18% par rapport à 2023

339

PARTICIPATIONS À DES INSTANCES PARTENARIALES

Réunions coordination Espace Public Jeunesse, rencontres acteurs jeunesse, espaces parents, Commission Education Enfance et Jeunesse, cellule de veille

>11000

PERSONNES RENCONTRÉES

entre oct 2023 et sep 2024

>17000

INTERVENTIONS

SUR L'ESPACE PUBLIC

entre oct 2023 et sep 2024



Billet trimestriel de communication des faits marquants du dispositif.

89

TONNES COLLECTÉES

LA VILLE DE RENNES EST NOTRE PARTENAIRE DEPUIS 1993 !

Le dispositif de médiation sociale urbaine à Rennes comprend plusieurs volets : le marché médiation de jour, les binômes de la prévention, et un dispositif estival : la médiation piscine. Cette intervention saisonnière constitue une véritable plus-value sur l'accompagnement des familles. Pour l'équipe c'est l'occasion de créer de l'interconnaissance avec les personnels municipaux.

La médiation municipale complète le dispositif : cette initiative rennaise consiste à sensibiliser les personnels de mairie, sur la base du volontariat, à la posture de médiateur. Le personnel municipal devient ambassadeur du dispositif !



RÉGION D'ANGERS

SERVICE DE MÉDIATION URBAINE ET SOCIALE

Equipe: 11 ETP terrain
Durée du marché : 4 ans

FOIRE SAINT MARTIN (DISPOSITIF SAISONNIER)

Equipe: 2 ETP
Durée du marché : 1 mois

(Doutre / Rochefoucauld)



MÉDIATION CONVENTIONNELLE

Pour le bailleur Angers Loire Habitat



L'Agence Optima Angers déploie un dispositif de médiation de nuit, actif du mardi au samedi de 18h30 à 1h30, réparti sur huit secteurs de la ville.

En 2024, deux événements majeurs ont marqué le dispositif : une agression à Montplaisir où deux médiateurs ont été victimes de tir. L'équipe, qui a su garder son sang froid, a su éviter le drame grâce à son professionnalisme.

Dans le quartier de La Roseraie, un dispositif provisoire de médiation en journée a été mis en place pour contrer l'installation d'un point de deal, avec des résultats positifs. La présence des médiateurs a permis une réduction notable du trafic et une amélioration de la circulation pour les habitants.

Enfin, un dispositif saisonnier de médiation a été mené pendant quatre jours par semaine lors de la Foire d'Hiver Saint-Martin, contribuant à prévenir les conflits entre jeunes.

Le bilan est plus que positif, puisque l'année s'est terminée avec la reconduction pour 4 ans du dispositif de médiation sociale en soirée et de nuit à Angers !



ARONA CISSÉ
Responsable de dispositif, Angers

496 K€

DE PRODUITS* EN 2024

+ 3% par rapport à 2023

7

APPRENTIS

Médiateur social pour le titre professionnel de niveau CAP/BEP Agent de Médiation Information Services **AMIS**

2 apprentis session 2023-2024

2 apprentis session 2024

3 apprentis session 2024-2025

Foire Saint Martin

Le temps de la Foire, un binôme, 4 jours par semaine pour rassurer par une présence de proximité.

Le bilan est positif. Cela fait 2 ans qu'Optima intervient et le dispositif est utile pour prévenir des conflits entre jeunes de différents quartiers.

Médiation sociale urbaine en soirée

100%

DES CONTRATS EN CDI

hors apprentis

Cartographie des incivilités

Sous l'impulsion de la Ville d'Angers, les membres du Groupement et Optima travaillent ensemble à la mise en commun des données concernant les faits d'incivilités afin de les cartographier et d'avoir une vision globale de la vie des différents territoires et de leur évolution.

RENOUVELLEMENT DE MARCHÉ



[Lien vers le film](#)

LA VILLE D'ANGERS ET LES BAILLEURS SOCIAUX NOUS RENOUVELLENT LEUR CONFIANCE POUR 4 ANS !

Véritables pionniers de la médiation sociale urbaine, la Ville d'Angers et les bailleurs ont mis en place le dispositif de médiation de nuit dès 1999 !

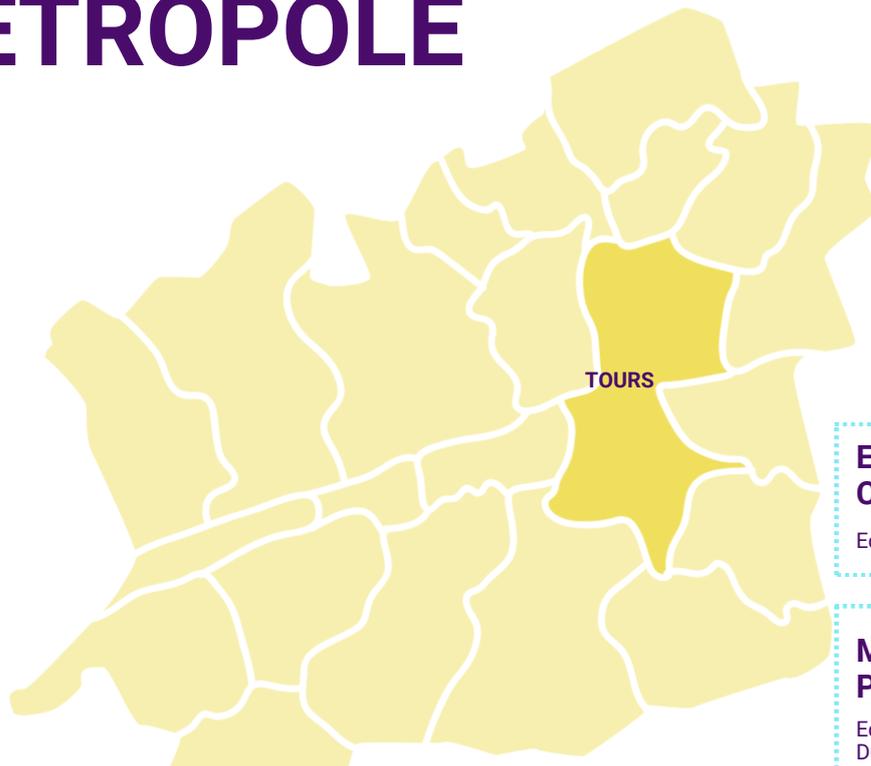
Initialement focalisé sur les quartiers prioritaires, le dispositif est, depuis 2020 et l'obtention du marché par Optima, étendu à l'ensemble de la ville.

Le marché de médiation urbaine et sociale qui vient d'être renouvelé pour 4 ans nous permet de poursuivre notre action au quotidien, avec une équipe de 11 personnes déployée en soirée et de nuit, aux moments où les tensions et les nuisances sont exacerbées.

Les projets de fond pourront être poursuivis, comme la mesure de l'impact du dispositif sur la tranquillité territoriale et son évolution dans le temps.

Le [film réalisé sur ce dispositif en 2022](#) illustre les missions de notre équipe au quotidien.

TOURS MÉTROPOLE



ENTRETIENS COMMERCANTS

Equipe: 1 intervenante

MÉDIATION DE PROXIMITÉ VÉLIVAL

Equipe: 1 ETP terrain
Durée du marché : 3 ans



Extrait de l'atelier de sensibilisation au projet Vélival

Médiation de proximité

Le médiateur de proximité est en contact permanent avec les usagers concernés par les travaux.



Du lundi au vendredi
Entre 7h00 et 19h00

NOUVEAU MARCHÉ 2024



VÉLIVAL : OPTIMA ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DES MOBILITÉS DOUCES SUR LE TERRITOIRE DE TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE

VÉLIVAL 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.

Aux côtés de Transamo, maître d'ouvrage délégué du projet, l'équipe de médiation sociale de proximité a pour mission :

- d'accompagner les habitants, riverains, commerçants, et l'ensemble des usagers qui pourraient être impactés par le projet,
- d'informer grâce à une action permanente d'aller vers, d'assurer le lien entre les habitants et la maîtrise d'ouvrage en faisant remonter les questions récurrentes.

LA FORMATION

281 K€

DE PRODUITS* EN 2024

929

STAGIAIRES ET APPRENTIS EN
FORMATION CHEZ OPTIMA
15 206 heures de formation suivies par les
stagiaires et les apprentis

Le CFA
de la
Médiation



Optima

Afpa

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION SOCIALE : FORMATIONS DIPLÔMANTES DISPENSÉES AU SEIN DU CFA

6 ans de CFA

centre de formation d'apprentis

Le centre de formation d'apprentis (CFA) de la médiation sociale porté par Optima, en partenariat avec l'AFPA, assure l'apprentissage et la professionnalisation des médiateurs sociaux depuis 2018. **C'est le premier CFA d'entreprise de la médiation sociale en France.**



processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ce certificat de conformité concerne :
Actions de formation - Actions de formation par Apprentissage

*Renouvellement de la certification
QUALIOPi en 2024

45

ALTERNANTS EN 2024

Dans nos formations pour les Titres Professionnel AMIS et MSADS avec près de 78% de réussite aux examens en 2024.



63 DIPLOMÉS DEPUIS 2019

64% MSADS et 36% AMIS

112

STAGIAIRES EN TOUT ACCUEILLIS
AU SEIN DU CFA DEPUIS LE DÉBUT

UN PARTENAIRE FIDÈLE À RENNES



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Titre professionnel MSADS

Médiateurs Accès aux Droits et Services, diplôme de niveau BAC



441 heures

de formation réparties
sur 1 an environ



Accessible en apprentissage

Rythme : 1 semaine formation /
3 semaines terrain

Titre professionnel AMIS

Agent de médiation information
service Diplôme de niveau CAP/BEP



406 heures

de formation réparties
sur 1 an environ



Accessible en apprentissage

Rythme : 1 semaine formation /
3 semaines terrain



Optima déploie des efforts constants pour garantir les compétences professionnelles de ses équipes. Le taux de diplômés augmente d'année en année. Sur les 87 médiateurs sociaux de niveau 1 que comptent nos équipes au 31 décembre 2024 :

- les 2/3 ont reçu une formation socle de 6 jours dans les six premiers mois de leur activité.
- 27 ont un titre professionnel de la médiation sociale, dont 21 formés par Optima.



Karine DUBREUIL

Responsable de la Performance opérationnelle, de la Qualité et des Compétences



POUR LES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION SOCIALE

Modules de spécialité

Nous proposons également des modules courts aux professionnels de la médiation, visant à développer les compétences en matière de posture et de techniques de médiation adaptées à différents contextes.

L'outil virtuel



Il permet d'immerger les apprenants grâce à une reconstitution réaliste des conditions d'intervention dans un hall d'immeuble occupé par 4 jeunes peu coopératifs.

259

HEURES DE FORMATIONS

139

STAGIAIRES

89%

DE SATISFACTION

L'équipe pédagogique



Elle est composée d'experts dans leur domaine. Les formateurs sont des professionnels de terrain, encadrants d'équipe et médiateurs expérimentés. L'équipe est complétée, en fonction des besoins et thématiques, par des professionnels d'autres domaines : praticiens en addictologie, formateurs en insertion ou en bureautique...

POUR LES PROFESSIONNELS ACCUEILLANT DU PUBLIC

Certains modules sont proposés aux professionnels pour qui la posture de médiateur est un plus dans leur pratique professionnelle :

- Accueil du public dans les services publics ou chez les bailleurs sociaux
- Accueil du public dans les structures culturelles ou de loisirs
- Accueil du public dans le domaine de la santé ou du médico-social.

192

HEURES DE FORMATIONS

325

STAGIAIRES

96%

DE SATISFACTION

210

SALARIÉS D'EMPLOYEURS PRIVÉS
HORS APPRENTIS ONT ÉTÉ FORMÉS
PAR OPTIMA EN 2024

LA MÉDIATION EN PRISON

Animation d'**Ateliers du Vivre Ensemble** pour faciliter la communication entre le détenu et les personnels de prison mais aussi avec les professionnels intervenants (psychologue, réinsertion professionnelle).

Ateliers à destination des détenus en détention longue durée, les détenus du quartiers arrivants et sortants.

L'objectif est toujours de faciliter la réinsertion du détenu dans la société.

158

HEURES DE FORMATIONS

371

STAGIAIRES

97%

DE SATISFACTIONS

5

ÉTABLISSEMENTS
PÉNITENTIAIRES

Centre pénitentiaire de Vezin-le-Coquet (35)

Prison des femmes à Rennes (35)

Centre pénitentiaire et maison d'arrêt de Nantes (44)

Centre pénitentiaire d'Orléans (37)

Quartier de la prise en charge de la radicalisation à la Prison des femmes de Rennes (35)

FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

Les équipes

Le comité de direction met en oeuvre au quotidien le projet stratégique d'Optima.

L'équipe des fonctions support optimise et facilite la gestion des activités terrain, apporte de la valeur ajoutée aux dispositifs, suit la qualité des process et des compétences des salariés. En 2024, elle a su s'adapter à une croissance soutenue des dispositifs sur le terrain : Clichy-sous-bois, T13, Vélival.

Les responsables de dispositifs assurent la qualité globale du dispositif, le suivi de marché auprès du commanditaire, le déploiement du projet de territoire.

Les médiatrices et médiateurs et l'encadrement de proximité mettent en oeuvre les dispositifs et les rendre-comptes quotidiens aux commanditaires et assurent les liens partenariaux.

Une gouvernance engagée garante de notre projet associatif

-  Membre élu du Bureau
-  Membre élu du Conseil d'Administration

SOURCES DE FINANCEMENT		
Ventes de prestations	3 462 157 €	72,92%
Subventions	1 204 171 €	25,36%
Financements apprentis	81 542 €	1,72%
	4 747 870 €	

24

DOSSIERS DE DEMANDE DE SUBVENTION

485

FACTURES ET AVOIRS CLIENTS

1647

FACTURES ET AVOIRS FOURNISSEURS

 **Philippe Cantin**
Président

 **Manon Bozec**
Secrétaire

 **Erwan Chagnot**

 **Gérard Legoff**

 **Nathalie Nivault**

 **Anne Bordet**

 **Anne-Marie Le Garrec**
Vice-Présidente

 **Barbara Majumdar**
Trésorière

 **Fabienne Abboud**

 **Alix Portet**

 **Denis Garnier**

LES FAITS MARQUANTS DE 2024

Nouvelle promotion d'apprentis médiateurs AMIS



Nouvelle promotion de la formation AMIS (Agent de Médiation Information Services) à Rennes, fruit de notre collaboration avec l'AFPA, et en partenariat avec le PIMM'S de Rennes.

"Vis ma vie" de médiateur REC Rugby X Optima



<https://youtu.be/qbGbSv1k8p8>

Les rugbymen rennais découvrent le métier de médiateur social le temps d'une journée.

Médiation par les pairs



La cohésion sociale se construit aussi dans la cour de récré ! Cérémonie de remise des diplômes des élèves médiateurs à Rennes.

Janv.

Fev.

Mars

Avril

Mai

Juin

Ville de Sceaux - Dispositif de médiation sociale urbaine

Reportage dans sur notre dispositif de médiation sociale urbaine par Radio Classique !



Projet de loi

Examen en Commission des Affaires Sociales de la proposition de loi portée par Patrick Vignal visant à reconnaître les métiers de la médiation sociale.

29/01 : vote en première lecture de la proposition de loi reconnaissant la médiation sociale comme un métier à part entière.



Revue de Presse



La place de la médiation dans le continuum de sécurité réaffirmée à Nantes par Johanna Rolland, Maire de Nantes.

Les équipes de médiation sociale d'Optima sont présentes à Nantes Métropole dans 9 quartiers, au sein du CCAS, sur le Parc des Chantiers via Le Voyage à Nantes, ainsi qu'en médiation à l'école dans 7 collèges nantais.

Médaille de la Ville



Abderrahmane Sall, médiateur à l'école, reçoit la médaille de la Ville suite à son courage et professionnalisme.

Forum sur l'Interculturalité



Optima est invitée par l'association RésOVilles à co-animer un atelier d'échanges sur les pratiques professionnelles en milieu interculturel.

Run for planet



Une team Optima solidaire et engagée dans la course pour la planète.

Bilan RSE



Premier bilan de la Responsabilité Sociétale de l'association.

Politique d'achats responsable

Rédaction et mise en oeuvre de la politique d'achats responsables le 1er juillet.

Médiation tranquillité prévention à Clichy-Sous-Bois



NOUVEAU MARCHÉ !

Nouveau marché ! Déploiement dès le mois d'août.

Optima leader du projet européen UPEC



Professionnalisation du métier en Europe : fin du projet UPEC et démarrage du projet ArlekinPro.



25 ans !



REPUBLICQUE FRANÇAISE
Ce certificat de conformité concerne :
Actions de formation - Actions de formation par Apprentissage

Depuis 1999, nous oeuvrons pour professionnaliser l'activité de médiation sociale via son Organisme de Formation intégré certifié Qualiopi. En 2024, nous avons renouvelé notre certification QUALIOPi.

Webinaire France Médiation



Présentation de notre outil VR (réalité virtuelle) de mise en situation de médiation dans un hall d'immeuble. Un outil innovant très apprécié de nos apprenti(e)s médiateur(trice)s !

Juil.

Août

Sept.

Oct.

Nov.

Dec.

Tram13 Saint-Germain-en-Laye / Poissy / Achères



NOUVEAU MARCHÉ !

Prolongement de Tram13 : la mission d'information de proximité confiée à Optima.

Journée sportive et citoyenne Ville de Clichy-Sous-Bois



Pour changer le regard sur les métiers de la tranquillité publique.

Médiation en soirée et de nuit



RENOUVELLEMENT !

Angers nous renouvelle sa confiance pour 4 ans pour son dispositif médiation sociale urbaine en soirée et de nuit.

Médiation sociale Bagneux



NOUVEAU MARCHÉ !

Le dispositif de médiation sociale urbaine est confiée à Optima à l'occasion du renouvellement du marché (2025-27)

AACC paris Nouveau site web



Lien vers le site web

Les accompagnateurs de l'animation des conseils citoyens à Paris mettent en lumière leurs actions dans un tout nouveau site web conçu par l'équipe.

Rentrée scolaire AMIS MSADS



2 nouvelles promotion AMIS + MSADS démarrent à la rentrée 2024 à Rennes !

Médiation de proximité Vélival



NOUVEAU MARCHÉ !

VÉLIVAL EST UN PROJET DE RÉSEAU CYCLABLE STRUCTURANT POUR PROMOUVOIR L'USAGE DU VÉLO À TOURS MÉTROPOLÉ. OPTIMA ACCOMPAGNE CE PROJET DE MOBILITÉ DOUCE AVEC UNE MISSION D'INFORMATION ET DE MÉDIATION DE PROXIMITÉ.

MERCI À NOS PARTENAIRES POUR LEUR CONFIANCE



POUR LES FORMATIONS



POUR LES PROGRAMMES D'ETAT



POUR LES PROJETS EUROPÉENS



NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Optima

Contactez nous !

optima@optima.tm.fr
02 99 14 90 90
communication@optima.tm.fr

www.optima.tm.fr

Nos agences

Rennes (siège)
Nantes
Paris - Ile de France
Angers