www.optima.tm.fr
mars 2026

Bilan 2025

Mise en oeuvre de la Responsabilité sociétale

Optima

ENGAGÉ RSE ISO 26000 Confirmé ★★ AFNOR CERTIFICATION

RESPONSIBILITY EUROPE RE CSR LABEL

afaq MÉDIATION SOCIALE AFNOR CERTIFICATION Dispositif d'Angers

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ce certificat de conformité concerne : Actions de formation – Actions de formation par Apprentissage

Le CFA de la Médiation

L'édito

De Franck CALVET
Directeur Général

À Optima, la responsabilité sociétale ne se décrète pas :

Elle se vit sur le terrain, chaque jour, au contact des habitants, des partenaires et des territoires. Elle interroge le sens, l'impact et la durabilité de nos actions en tant qu'association-entreprise engagée dans la médiation sociale.

Cette démarche est née d'une demande claire de notre conseil d'administration et s'appuie sur un modèle économique stable qui nous permet de prendre le temps d'agir, d'évaluer et d'améliorer nos pratiques.

Notre responsabilité sociétale concerne d'abord notre manière de travailler :

Elle se concrétise dans une gouvernance associative exigeante, des engagements envers nos salariés, nos clients et nos usagers, une attention permanente portée à la qualité, à la rigueur et au professionnalisme de nos interventions.
Elle s'exprime aussi dans notre capacité à ajuster nos réponses face à l'évolution des besoins sociaux, là où les situations sont souvent complexes, tendues et urgentes.

L'impact de nos actions se mesure avant tout dans le quotidien des territoires. Il se lit dans les situations apaisées, les conflits désamorcés, les liens renoués. Les engagements sociétaux portés par Optima s'inscrivent naturellement dans une démarche RSE. Les enjeux environnementaux, longtemps perçus comme éloignés du cœur historique de notre projet, sont aujourd'hui progressivement investis par nos équipes. Ils prennent corps auprès d'habitants souvent très éloignés de ces préoccupations, dans des contextes où les priorités sociales sont immédiates et parfois vitales.

Nos médiateurs et médiatrices interviennent dans des environnements marqués par des tensions sociales durables, une montée des violences et des attentes toujours plus fortes envers les acteurs du lien social. Dans ce contexte, évaluer l'impact de nos interventions n'est pas un exercice théorique : c'est une nécessité pour ajuster nos actions, soutenir nos équipes et rester utile.

La démarche RSE, associée à notre engagement dans des processus de certification exigeants (norme métier de la médiation sociale et certification Qualiopi), nous permet de structurer ce que nous faisons déjà, d'en objectiver les effets et de rendre visibles des pratiques. Le bilan RSE 2025 marque une évolution. Il ne vise plus à dresser un inventaire exhaustif de nos actions, mais à mettre en lumière celles qui ont été les plus structurantes cette année, celles qui traduisent concrètement nos engagements et les choix opérés sur le terrain.

Placer la RSE au cœur du projet d'Optima, c'est accepter de regarder lucidement nos pratiques. La démarche se heurte encore à des réalités fortes :

La difficulté à mobiliser durablement les équipes dans un quotidien exigeant, à impliquer les publics les plus fragilisés, à inscrire les actions de sensibilisation dans la durée ou à construire une politique RSE pleinement alignée avec la réalité du métier
de médiateur. Si la responsabilité sociétale progresse dans nos pratiques, tout n'est pas encore abouti.

La reconnaissance du niveau « Engagé RSE – confirmé » par l'AFNOR n'est pas une finalité. Elle constitue un cadre, un appui, un repère. Ce bilan RSE a pour ambition de rendre compte, avec sincérité, de ce que nous faisons, de ce que nous tentons et de ce que nous devons encore améliorer, au service de notre mission sociale et des territoires dans lesquels nos équipes sont pleinement engagées.

Sommaire

A propos de nous 3
- 30 ans d'engagement
- Des dispositifs qui épousent les moment de vie des habitants
- Nos différentes formes d'intervention en médiation sociale sur les territoires
- Formations

La démarche RSE et son déploiment 9

Environnement 10

Ancrage territorial 11

Politique sociale 13

Equilibre économique 14

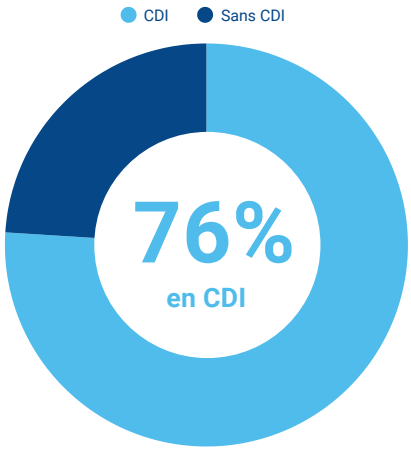
Résultats 2025 15

A propos de nous

> *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.

16
Dispositifs de médiation sociale

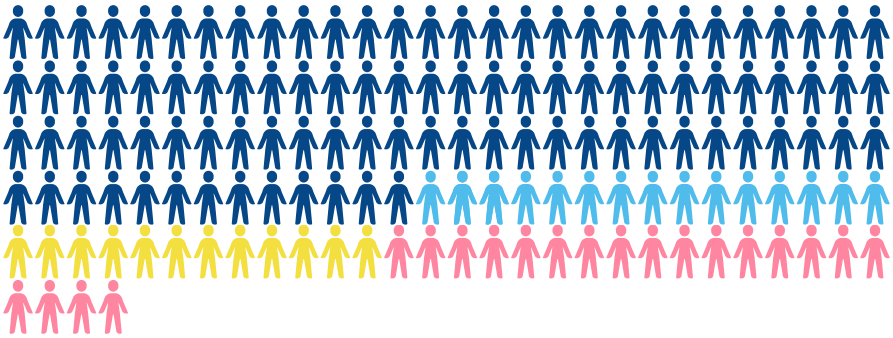


En 2025

13 568 h
De formation suivies en 2025

144
salariés au 31/12/2025

97 Médiateurs dont apprentis
15 Référents des médiateurs
12 Responssables opérationnels
20 fonctions supports



30 ans d'engagement

1993

Création à Rennes de l'association à l'initiative d'un élu de quartier.

1994

OPTIMA

Début de l'activité correspondant de nuit à Rennes

1998

Lancement du service Amistar : médiateurs dans les transports en commun

1999

Optima devient organisme de formation professionnelle (OF)

2000

Début de l'activité Correspondants de Nuit à Nantes

Colloque *"tous ensemble autour du service des Correspondants de Nuit"* à l'initiative de Jean-Yves Gerard, président du réseau et membre fondateur d'Optima. (Rennes)

2003

Optima fête ses 10 ans à Vezin.

2005

Début de l'activité Correspondants de Nuit à Orvault (44)

Rédaction de la charte d'Optima.

2008

Marché de médiation transport et ouverture de l'établissement à Clermont-Ferrand (63).

2012

Médiation en milieu scolaire avec France Médiation.

2013

Optima fête ses 20 ans à Saumur

2015

Création d'Optimédia, le logiciel de rendre compte pour nos équipes de médiation.

2016

Dispositif de médiation CCAS à Nantes

2017

Dispositif de médiation de jour à Rennes.

Création de l'agence d'Ile-de-France.

2022

Label AFNOR « engagé RSE ».

Participation au projet européen Erasmus+ (CreEA MEM) pour la professionnalisation des médiateurs en Europe.

Optima leader du projet Européen Erasmus+ Upec

2024

Proposition de loi votée en première lecture à l'Assemblée reconnaissant la médiation sociale

ARLEKINPRO

Projet Européen Arlekin Pro (2024-2027)

2018

Dispositif de médiation chantier T12 en Ile de France

Optima fête ses 25 ans à Rennes.

2019

Le CFA de la Médiation

Optima devient CFA d'entreprise de la Médiation Sociale.

2020

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certification Qualiopi.

2021

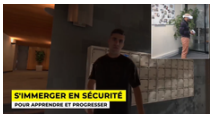
Dispositif de médiation estivale à Vincennes

Dispositif de médiation de soirée et de nuit à Angers et ouverture de l'Agence d'Angers.

afaq MÉDIATION SOCIALE AFNOR CERTIFICATION Dispositif d'Angers

Certification norme AFAQ métier de la médiation sociale sur le dispositif d'Angers.

2023



Création du Casque Pédagogique : outil de mise en situation en réalité virtuelle

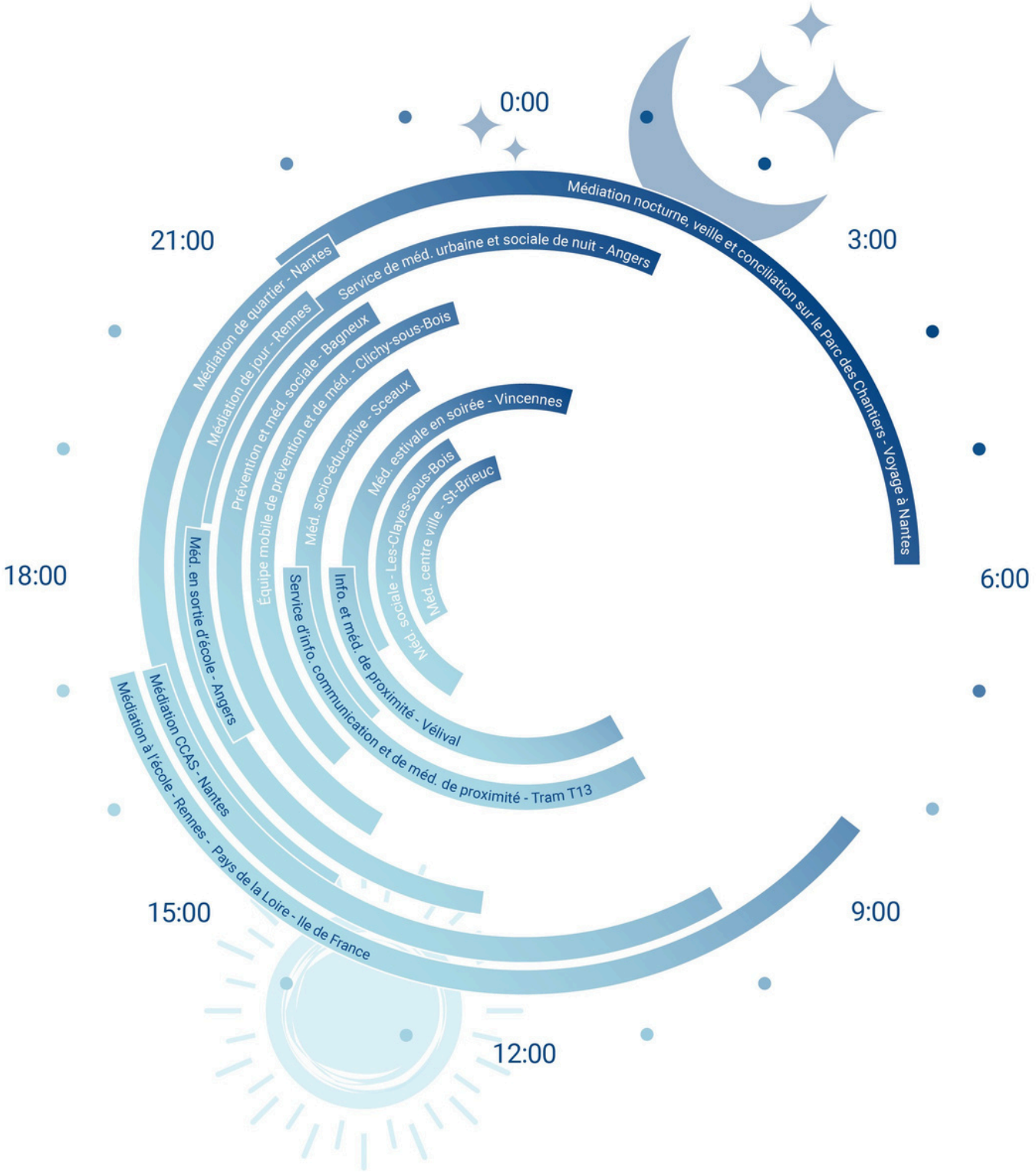
2025

ENGAGÉ RSE ISO 26000 Confirmé ★★ AFNOR CERTIFICATION

RESPONSIBILITY EUROPE RE CSR LABEL

Label AFNOR "engagé RSE" niveau confirmé.

Des dispositifs qui épousent les moments de vie des habitants



> *Optima déploie des équipes de médiateur(trice)s sur le terrain, autour de nos agences régionales de Rennes Bretagne, Nantes Pays-de-Loire incluant Angers et Paris Ile-de-France, afin de répondre aux besoins spécifiques des territoires, aux enjeux des politiques publiques et aux besoins sociaux.*

Nos différentes formes d'intervention en médiation sociale sur les territoires

Médiation de nuit

Médiation noctambules

Médiation de jour

Médiation chantier

Médiation dans les services publics

Médiation à l'école

Médiation en centre-ville

Projet politique

Raison d'être

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

Mission

Notre mission, définie dans la Charte de l'association,
c'est d'être une entreprise qui contribue au mieux-vivre ensemble

Filtre RSE

Lignes d'action

Ancrage territorial
Environnement
Equilibre économique
Politique sociale

Projets transverses

Les principaux projets transverses d'Optima sont les suivants : Certification Qualiopi, Certification Métier Afnor NF 60-600, Projet européen

Déploiement

Dispositif

Rennes | Nantes | Paris IDF | Angers

> *La RSE constitue un cadre de référence et un filtre d'analyse à travers lequel les orientations politiques sont déclinées en actions et en décisions opérationnelles concrètes.*

Formations

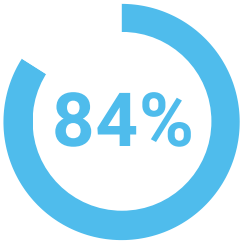
> *Optima est organisme de formation depuis 1999 et Centre de Formation d'Apprentis (CFA) depuis 2019. Le CFA d'entreprise dédié à la médiation sociale compte 2 centres de Formation à Rennes (35) et Nantes/Saint--Herblain (44).*

En 2025

Focus sur l'interne, la professionnalisation des salariés Optima :

21

salariés ont un titre professionnel dont **14 formé par Optima**



Des nouveaux salariés en 2025 ont reçu une formation socle de **6** jours

En 2025

AMIS et MSADS

53

alternants

Dont :

- **7** ont abandonné en cours de parcours.
- **19** alternants se sont présentés à l'examen
- **15** ont obtenu leur diplôme

Taux de réussite global **79 %**

AMIS

406h

de formation

Réparties sur **58 jours**, soit **12 mois** de parcours, à raison d'une semaine de cours par mois

Taux de réussite **88 %**

MSADS

441h

de formation

Réparties sur **63 jours**, soit **11 mois** de parcours, à raison d'une semaine de cours par mois

Taux de réussite **75 %**

AMIS et MSADS

1 052

Stagiaires et apprentis

13 568h

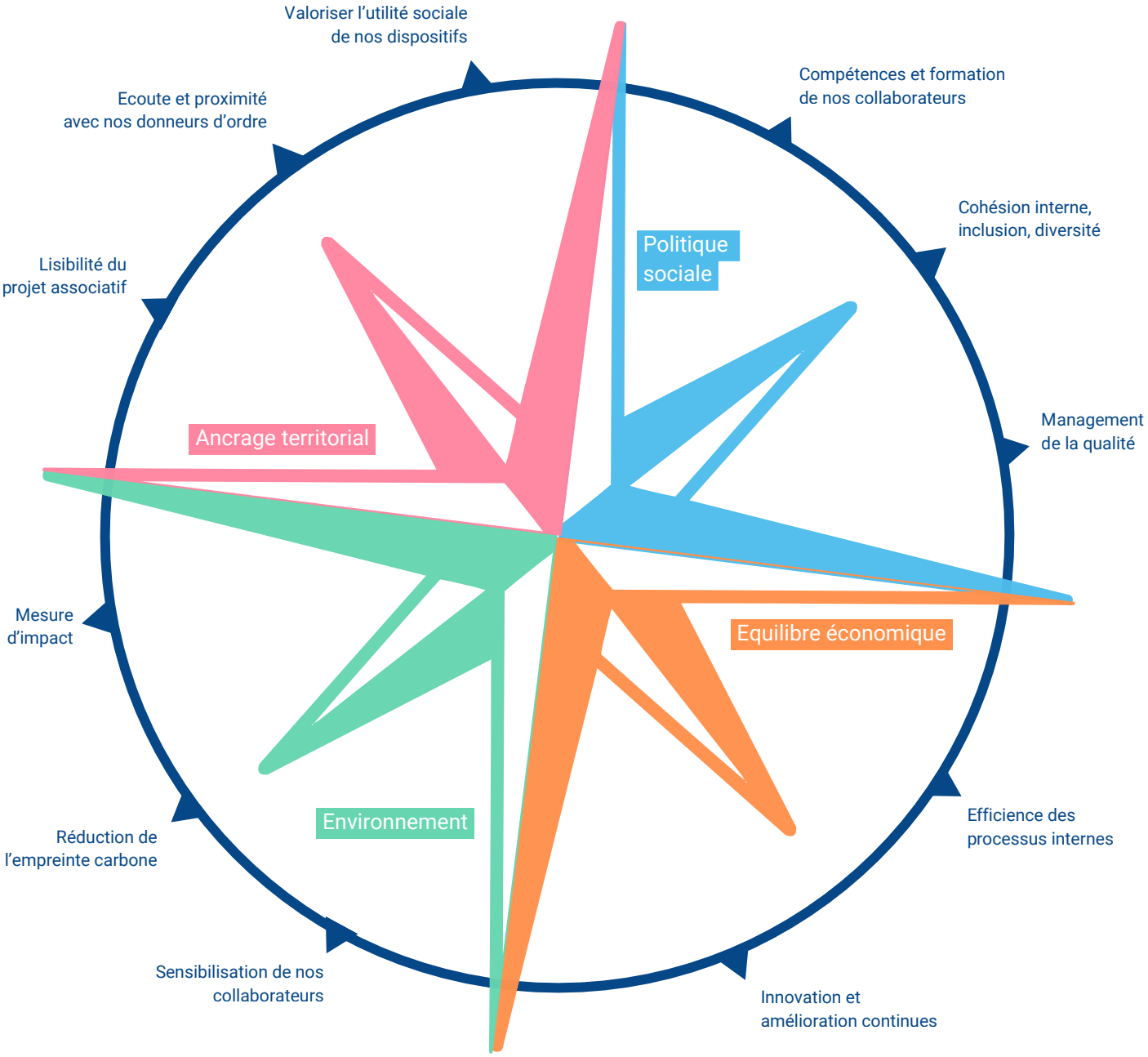
de conférence
et sensibilisation suivies

Au cœur de la médiation sociale

#LesBellesHistoiresDeMédiation
#ParoleDeMédiateur

Écouter le podcast

La démarche RSE et son déploiement



Depuis 2022, notre progression s'appuie sur le référentiel du label « Engagé RSE » de l'AFNOR. Le label a été renouvelé en février 2025, avec une amélioration notable de notre score. Optima est désormais reconnue au niveau « Confirmé » !

Environnement

> *L'axe environnemental, qui vise à mesurer et réduire notre impact environnemental tout en sensibilisant nos collaborateurs, demeure un point de fragilité en 2025.*

L'évaluation du label « Engagé RSE » a confirmé nos marges de manœuvre limitées :

Nous générons peu de pollution directe et ne disposons pas des moyens financiers pour investir dans des actions environnementales d'envergure. Notre ambition est donc d'agir à notre échelle, en renforçant la sensibilisation interne et en améliorant nos pratiques quotidiennes : achats responsables, déplacements, et réduction des consommations.

Depuis la formalisation de notre démarche RSE, des temps de sensibilisation annuels sont mis en place au sein de chaque dispositif. Depuis 2025, cette dynamique s'est renforcée avec la volonté de structurer un temps fort annuel dédié à la RSE, adapté aux spécificités de chaque dispositif. Celui-ci vise à la fois à sensibiliser les équipes et à engager des actions concrètes, afin d'ancrer durablement ces enjeux dans les pratiques.

En parallèle, nous constatons une réelle amélioration de l'impact environnemental de nos dispositifs :

La mobilité douce, l'ancrage local des dispositifs (implanté sur les territoires d'intervention désormais pour la grande majorité) et des achats responsables sont désormais des pratiques courantes. Initialement portée par Optima, cette dynamique est aujourd'hui également encouragée par nos donneurs d'ordres.

Exemples d'actions mises en place en 2025

Action de sensibilisation dans les établissements Optima : nouvelles animation interactives (jeu de cartes et quizz)

Politique d'achats responsables revue, mise en place d'un fichier de référencement des fournisseurs et ajout d'une note de durabilité.

Prise de fonction des équipes sur le terrain (ponctuelles et permanentes) à Rennes et Paris, réflexion en cours à Angers et Nantes.
Diminution de la flotte de véhicules.

Mobilité douce sur l'ensemble des nouveaux dispositifs.

La sensibilisation des collaborateurs avec l'instauration/la pérennisation d'un « d'événement » RSE par territoire pour fédérer autour de la démarche.

Priorité pour 2026

Réduction de la flotte de véhicules avec la généralisation de la prise de fonction terrain.

Priorité pour 2026

Ancrage territorial et utilité sociale

> *Ancrer nos actions de médiation sociale dans les réseaux territoriaux en nous inscrivant dans le tissu associatif des territoires, en travaillant avec les partenaires locaux, en tissant des liens de qualité avec nos donneurs d'ordres et en développant nos actions de collaboration.*

Actions mises en place en 2025

Utilité sociale

Encourager les reportages qui facilitent l'information plus large et grand public sur notre métier

- *Reportage et article sur la médiation sociale afin de diffuser à l'externe l'impact et l'objectif de la médiation sociale.*
- *France2 sur le dispositif de Vincennes*
- *France3 Pays de la Loire sur le dispositif Médiation de Quartier*
- *Film Optima sur le dispositif Médiation de quartier à Nantes*

Nouveaux dispositifs tests permettant de calibrer et de dimensionner localement un dispositif : *Ancrage territorial et partenariat : St Brieuc, Les Clayes-sous-Bois, Angers médiation scolarité, ...*

Bilan RSE par dispositif : Nantes, Sceaux, Rennes, Bagneux

#tousmédiateurs #toutesmédiatrices :
Action de sensibilisation à la médiation avec des partenaires.

Priorité pour 2026

Proximité avec les donneurs d'ordres

Mise en place et pérennisation de la Newsletter du CFA Optima sur LinkedIn (#FaireMédiation) pour créer du lien et diffuser notre savoir-faire.

Diffusion, influence et rencontre pour faire connaître le projet Optima.

Co-construction de la mission du Médiateur Information de Proximité : *Atelier organisé à l'initiative d'Optima Médiation avec Île-de-France Mobilités avec de la réflexion et de la co-construction, dans un objectif de qualité et d'amélioration continue, sur la base de l'expérience de notre médiateur du T13.*

Faire adhérer les donneurs d'ordres à notre démarche RSE en leur montrant les effets positifs sur leur territoire (amélioration des bilans RSE par dispositif).

Priorité pour 2026

Mises en avant

Film à Nantes : Comment les actions de l'équipe de médiation répondent aux orientations données par la Mission Prévention / Direction de la Tranquillité de la Ville de Nantes.

Voir le film

France 2 à Vincennes : « Bel et Bien ensemble »

Voir le reportage

France 3 Pays-de-Loire a suivi une équipe de médiateurs de quartier à Nantes.

Voir le reportage

Article dans Ouest France sur les missions de médiation dans l'espace public.

Lire l'article

Article dans Le Télégramme sur le dispositif de Saint Brieuc.

Lire l'article

Témoignage d'Optima lors d'une rencontre (Tranquillité publique et quartiers populaires : comprendre, agir, coopérer) mener par RésoVilles sur le thème : ***"Agir ensemble dans un continuum de sûreté/sécurité : médiation, prévention, intervention"*** (le 20 novembre 2025 à Angers).

Lire l'article

Témoignage d'Optima lors d'un séminaire de travail et d'interconnaissance regroupant les professionnels éducatifs et de rue de quatre structures du quartier des Blagis.

À cette occasion, Alice Gaia, sociologue, responsable de la performance opérationnelle, du développement et de l'innovation à Optima, est intervenue sur le thème ***« Qu'est-ce que la désistance ? »*** (Vendredi 14 novembre 2025 à Sceaux).

Lire l'article

Politique sociale

La politique sociale c'est notre point fort parce que notre métier consiste à prendre soin des autres : ça nécessite des compétences humaines fortes. Alors on scrute, on accompagne et on développe les compétences humaines de nos équipes.

> *L'axe politique sociale vise à développer les compétences des collaborateurs, améliorer la cohésion interne, l'inclusion et la diversité. Il vise aussi à harmoniser nos processus et nos pratiques en termes de management de la qualité.*

Actions mises en place en 2025

Compétences et formation

Compréhension de l'information pour tous.
Améliorer la visualisation de l'information, transparence, pédagogie : Intranet RH pour l'ensemble des collaborateurs.

Microcertification : *Mise en œuvre de micro-compétences (Pro CERTIF) pour deux modules de la formation initiale des médiateurs et médiatrices.*

Faciliter l'accès à l'information : Intranet avec un partage de l'information harmonisé (manager, représentants du personnels).

Priorité pour 2026

Cohésion interne, inclusion et diversité

Développement des temps conviviaux dans chaque établissement :
Raclette et secret Santa à Rennes, le café convivial hebdomadaire à Nantes, journée de séminaire inter agences en Île-de-France, Quizz room, afterwork (restaurant, guinguette)...

Prévention autour des violences sexistes et sexuelles.

Journée découverte (visites croisées) en interne d'un autre dispositif ou d'un autre métier : cohésion, intégration, rencontre entres pairs à l'échelle des différents établissements.

Priorité pour 2026

Management de la qualité

Politique RH et process au service des managers. Production de nouveaux documents d'astreintes.

Réécriture du processus de recrutement :
Retour d'expérience des encadrants pour réécrire le processus.

Démarche qualité à déployer afin de certifier l'ensemble des dispositifs de médiation à Optima.

Priorité pour 2026

Économie et Innovation

> *Renforcer l'efficience des processus internes, afin d'accompagner la croissance de nos effectifs et le bon fonctionnement associatif. Favoriser une démarche d'innovation continue dans le domaine de la médiation sociale, seul moyen de permettre la reconnaissance de la médiation sociale auprès des usagers et des donneurs d'ordres.*

Actions mises en place en 2025

Efficience des processus internes

Décision d'une démarche qualité généralisée *pour l'ensemble des dispositifs pour 2026.*

Mise à disposition et partage des informations *essentielles via SharePoint pour tous les salariés avec des informations essentielles.*

Webinaire régulier à destination des maîtres d'apprentissage et des tuteurs *dans l'objectif de valoriser leur rôle d'accompagnement des apprentis et de les outiller (Réseau des maîtres d'apprentissage).*

Se préparer pour la certification qualité de l'ensemble de nos dispositifs

Priorité pour 2026

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

Des expérimentations qui permettent sur une période courte de calibrer un service de médiation :

- *Médiation saisonnière et de centre-ville (St Brieuc), conjointe entre bailleurs et Villes (Les Clayes-sous-Bois).*
- *Extension de contrat innovantes (qui n'ont jamais eu lieu) : Angers et la médiation scolarité, Angers et le dispositif Foire St Martin financé par les commerçants eux-mêmes (pérennisation du dispositif et financement par les bénéficiaires).*

Arlekin pro : *construction d'une formation de médiateur/trice sociale à l'échelle européenne (mooc de 6 spécialités de médiation au niveau européen).*

S'engager dans des actions partenariales locales pour l'expérimentation et l'innovation.

Priorité pour 2026

Les résultats 2025

Résultats - Environnement

Enjeu	Indicateurs	2023	2024	2025
Réduire notre impact environnemental	Flotte de véhicules alternatifs / mobilité douce (trottinette électrique, vélos et vélos électrique)	6	7	16
Sensibiliser les collaborateurs	Nombre cumulé de salariés ayant participer à un temps de sensibilisation RSE.	112	58	62

-2

Véhicules sur la flotte Optima

Résultats ancrage territorial et utilité social

Enjeu	Indicateurs	2023	2024	2025
Mesurer l'utilité sociale de la médiation	Nb de dispositifs ayant une mesure de l'utilité sociale	2	3	5
Mesurer la communication autour de la lisibilité du projet associatif	Nb de dispositifs disposant d'un billet d'informations (hebdomadaire, trimestriel ou semestriel)	3	3	3

Résultats - Politique sociale

Enjeu	Indicateurs	2023	2024	2025
Former les managers	Nb de journées de formation des managers	8	23	25
Reconnaitre les risques psychosociaux	Taux de gravité des accidents	2,94	2,56	1,10

23 PAYS DE NAISSANCE
(salariés en contrat au 31/12/2025)

99/100
Index égalité femmes/hommes

32
Apprentis

25 apprentis en médiation
(10 femmes / 15 hommes)

7 apprentis fonctions support
(3 femmes / 4 hommes)

Résultats économie et innovation

Enjeu	Indicateurs	2023	2024	2025
Harmoniser les pratiques en management	Nombre de temps d'échange, regards croisés sur le management	5	8	3
Favoriser l'innovation et la diversification des dispositifs	Nombre de projets innovants démarrés	2	5	6

Merci à nos partenaires pour leur confiance

Pour les formations

Pour les programmes d'Etat

Pour les projets européens

Contactez nous !

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

Nos agences

Rennes Bretagne (siège)
Nantes Pays-de-Loire
Paris Ile de France

Site web | LinkedIn | Instagram | YouTube