

Rapport d'activité 2025

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, dans l'espace public et dans les espaces partagés grâce à des interventions de médiation sociale.



Optima

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 mission d'Optima c'est aussi de former les professionnels de la médiation :

Parce que la médiation sociale, c'est un métier ! Organisme de formation depuis 1999 et Centre de Formation d'Apprentis d'entreprise depuis 2019, ouvert à tous les employeurs de médiateurs sociaux, Optima propose :

- **des formations professionnelles diplômantes aux métiers de la médiation sociale accessibles en apprentissage**
- **des formations courtes à thème pour les professionnels de la médiation**
- **des ateliers de sensibilisation aux techniques et posture du médiateur pour les personnels accueillant du public (personnel municipal, établissements culturels ou de loisirs, etc)**

Sommaire

CHAPITRE 1

OPTIMA EN 2025 4

- Une année sur les réseaux
- L'horloge des dispositifs
- Notre Manifeste

NOS DONNÉES CLÉS 9

CHAPITRE 2

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 11

- Le développement des compétences de nos équipes
- Les projets Européens
- Acteur du territoire
- Nos différentes formes d'intervention en médiation sociale sur les territoires

CHAPITRE 3

NOS TERRITOIRES D'ACTIVITÉS 14

- Région de Paris Île-de-France
- Tours Métropole
- Région de Nantes Pays de la Loire
- Angers
- Région de Rennes Bretagne

CHAPITRE 4

LA FORMATION PROFESSIONNELLE 25

- La CFA de la médiation sociale
- La formation pour les professionnels de la médiation sociale
- La formation pour les professionnels accueillant du public
- La médiation en prison

CHAPITRE 5

LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION 27

- Les équipes
- La gouvernance
- Les sources de financement
- Revue de presse 2025
- Plus de 30 ans d'engagement
- Merci à nos partenaires

Optima en 2025 c'est ...

Un allié local des politiques

publiques avec des interventions qui favorisent un climat social apaisé et contribuent à la cohésion sociale sur les territoires, aujourd'hui et demain.



Un opérateur associatif majeur

de la médiation sociale avec plus de 120 médiatrices, médiateurs et managers de terrain répartis dans 3 agences régionales de territoire, qui oeuvrent au quotidien en faveur de la création et de la réparation du lien social de proximité, facteur essentiel du vivre ensemble.

Des process et méthodes

d'encadrement éprouvés avec un site certifié norme AFNOR X60-60 Métier de la médiation sociale (Angers) et l'extension à tous les sites prévue en 2026.

Une organisation managériale très

solide, avec des managers terrain de la qualité de service et une organisation structurée par l'utilisation d'outils de travail digitaux et collaboratifs (rendre compte de l'activité, 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, avec un niveau confirmé obtenu en 2025).



Un centre de formation aux métiers

de la médiation sociale en fort

développement ouvert à tous les employeurs de médiateurs sociaux. Avec deux centres de formation à Rennes (35) et à Nantes/Saint-Herblain (44), le CFA d'entreprise (Centre de Formation d'Apprentis) forme plusieurs dizaines de nouveaux professionnels de la médiation sociale chaque année dans ses 2 formations diplômantes MSADS (Médiateurs Accès aux Droits et Services) et AMIS (Agent de Médiation Information Services).

[En savoir plus sur Optima](#)



UNE ANNÉE SUR LES RÉSEAUX



Suivre notre LinkedIn

L'HORLOGE DES DISPOSITIFS

Des dispositifs qui épousent les moments de vie des habitants



[Découvrir nos dispositifs](#)

Les équipes de médiation accompagnent les temps de vie des habitants et des usagers avec des dispositifs orientés prévention sociale en journée (dans les quartiers, dans les établissements scolaires) ou plus orientés tranquillité publique la nuit (patrimoine des bailleurs sociaux ou aux abords de lieux festifs nocturnes).

La médiation sociale, outil de cohésion sociale et maillon de la tranquillité publique

Notre manifeste

“ La médiation sociale est une pratique de terrain qui transforme positivement la vie des habitants et le fonctionnement de la ville. Sans grandiloquence et sans dogme : au quotidien, elle crée du lien, elle apaise, elle oriente. Avec neutralité et non-jugement, dans le respect d'une déontologie exigeante, la médiation sociale fluidifie l'action publique. ”



La médiation sociale c'est :

- **Une présence active et bienveillante** : l'« aller-vers », l'écoute, le rappel des règles de vie collective, la prévention et le désamorçage des tensions.
- **Une posture professionnelle** : neutralité, non-jugement, confidentialité, respect d'une déontologie exigeante.
- **Un rôle de passerelle** : relier habitants, services municipaux, bailleurs, Éducation nationale, associations — avant d'en arriver à la force publique.
- **Un vecteur de culture commune** : partage des codes, compréhension réciproque, reconnaissance des droits et des devoirs.

Ce que ça change, les effets observables et mesurables :

- **Moins de conflits enkystés** et leurs coûts humains, psychologiques, matériels et politiques.
- **Plus de tranquillité publique et résidentielle** : apaisement du climat social dans les espaces communs et dans les espaces partagés (pied d'immeuble, services publics tels que le CCAS, établissements de loisir et de culture : piscines, médiathèques, centres culturels...)
- **Une action publique fluidifiée** : baisse des irritants et des malentendus, maintien de la présence du service public dans les zones en tension.
- **Un climat scolaire amélioré** : prévention du harcèlement, lutte contre le décrochage, orientation vers les bons interlocuteurs, prévention de l'entrée dans les trafics.
- **Un lien renoué entre habitants et institutions** : confiance, participation, responsabilisation.

Où la médiation agit-elle dans mon quotidien ?

- **École et collège** : prévenir le harcèlement, lutter contre le décrochage, apaiser les temps périscolaires.
- **Jeunesse** : accueil et écoute, soutien des transitions, prévention de l'entrée dans les trafics.
- **Quartiers prioritaires & centres-villes** : apaiser les usages, prévenir les conduites à risque, veiller sur les bons usages de l'espace public et des espaces partagés.
- **Logement** : conflits de voisinage, parties communes, tranquillité résidentielle en lien avec bailleurs et syndicats.
- **Lieux festifs et nocturnes** : protéger le collectif, permettre de se retrouver sans risque, prévenir les violences.
- **Transports et mobilités** : gestion des conflits d'usage (piétons, vélos, autos), apaisement des flux.
- **Services publics et sociaux** : faciliter l'accueil des publics fragiles (CCAS, centre culturel, piscine...)
- **Lieux d'enfermement** (ex. prisons) : faciliter les relations interpersonnelles des détenus, soutenir la vie en collectif.

Le projet et l'équipe Optima :

Notre démarche s'inscrit dans l'**éducation populaire** : nous croyons en la capacité d'agir de chaque personne. Nous faisons **avec** les habitants, jamais **à leur place**.

Les médiateurs d'Optima reflètent la diversité des terrains d'intervention : 23 pays de naissance, 40% de femmes, et une grande diversité d'âge (20 à 65 ans).

Nous défendons une médiation sociale professionnelle, ce qui nous a conduit à créer un organisme de formation interne dès 1999 et un Centre de Formation d'Apprentis d'entreprise en 2019, aujourd'hui ouvert à tous les employeurs de médiateurs sociaux.

La médiation sociale est un outil essentiel au service de la politique de la Ville.



“ Faire médiation c’est Faire société ”

Télécharger notre Manifeste

Nos données clés

5 468K€*

PRODUIT* EN 2025

+17% par rapport à 2024

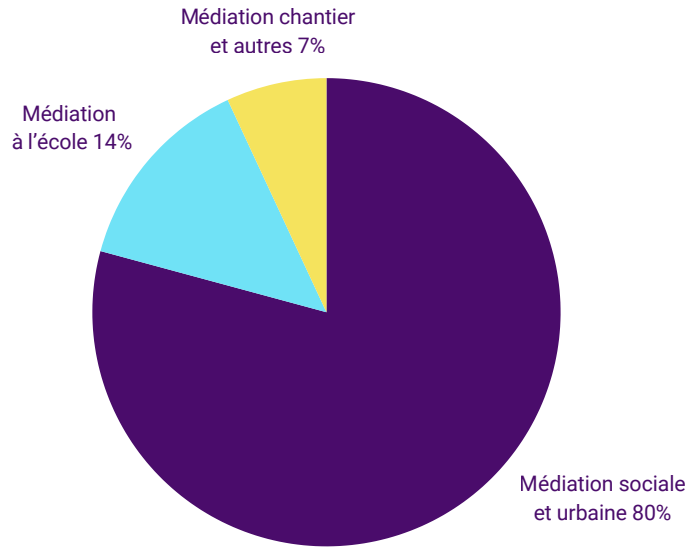


Dont : 94% médiation,
4% formation, 2% encombrants

3

AGENCES DE TERRITOIRES

RENNES / BRETAGNE
NANTES / PAYS-DE-LOIRE
PARIS / ILE-DE-FRANCE



POIDS DES DIFFÉRENTS DISPOSITIFS DE MÉDIATION
DANS L'ACTIVITÉ

(en valeur €/ produit total)

16

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, Sceaux et Les-Clayes-sous-Bois)

Soit environ 17% du nombre total d'habitants
des villes concernées.

3

NOUVEAUX MARCHÉS

VILLE DE SAINT-BRIEUC (22)
Médiation sociale estivale en centre ville

LES-CLAYES-SOUS-BOIS (78)
Médiation sociale

BAGNEUX (92)
Mission d'information et de
médiation de proximité

1

RENOUVELLEMENT
DE MARCHÉ AVEC EXTENSION

ANGERS
Médiation urbaine et sociale de nuit
Médiation aux abords des Ecoles

144

salariés au 31/12/2025

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



99/100

INDEX ÉGALITÉ
femmes/hommes (mars 2026)



23

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

Algérie, Arménie, Cameroun, Chili,
Comores, Congo, RD du Congo, Corée,
Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Espagne,
France, Guinée, Inde, Maroc, Mauritanie,
Russie, Sénégal, Soudan, Tchad, Togo,
Tunisie.

Soit 30% des effectifs

soit 49 salariés de pays de naissance
hors France (au 31/12/2025)

Activité de l'organisme
de formation



1 052

STAGIAIRES ET APPRENTIS
EN 2025
(+13% par rapport à 2024)

Activité du CFA d'entreprise de la
médiation sociale

15

TITRES PROFESSIONNELS
DÉLIVRÉS EN 2025
TP AMIS ET TP MSADS

Des professionnels formés

37

SALARIÉS MÉDIATEURS
ONT REÇU UNE FORMATION SOCLE
aux métiers de la médiation sociale 6 jours
de formation : cadre, posture et communication

21

MÉDIATEURS DIPLOMÉS
AU SEIN DES ÉQUIPES EN 2025
Dont les 2/3 diplômés par notre CFA,
soit 14 salariés médiateurs.
Titre Professionnel de la médiation sociale



32 APPRENTIS

25 apprentis en médiation
(10 femmes / 15 hommes)
Promo 2024/25 et 2025/26
7 apprentis fonctions support
(3 femmes / 4 hommes)

14 salariés diplômés en 2025
(dont 9 médiateurs de la promo 2024/2025
TP AMIS et MSADS)



Diffusons la culture de la médiation !

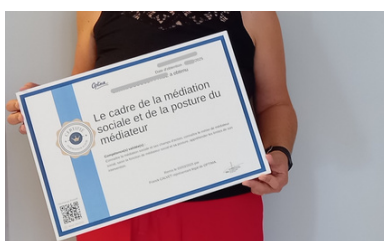
Partout où des femmes et des hommes accueillent du public — dans une médiathèque, une piscine, un service social, un hôpital ou une mairie — nous savons combien une parole apaisée ou une posture adaptée peut changer le cours d'un moment. Les outils du médiateur ne sont pas réservés à quelques-uns : ils donnent à chacun le pouvoir de désamorcer des tensions, d'éviter des conflits, de préserver le lien. C'est pourquoi nous souhaitons diffuser la culture de la médiation. En la partageant largement, nous contribuons à faire grandir une société plus sereine et plus attentive. Parce que faire médiation, c'est faire société.



Franck CALVET
Directeur Général

Les faits marquants de l'année

LE DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE NOS ÉQUIPES



La microcertification

Le socle de 6 jours de formation à l'entrée pour tous les nouveaux salariés

- La formation chez Optima c'est un engagement de formation à l'entrée pour tous nos médiateurs et médiatrices
- 75% des nouveaux salariés médiateurs et médiatrices avaient reçu le socle complet de formation au 31/12/2025. Tous les salariés bénéficient par ailleurs du tutorat de leurs aînés sur
- C'est un engagement fort de la part d'Optima. En effet ces formations sont complexes à organiser puisqu'elles demandent une adaptation de l'organisation sur le terrain.

La microcertification

- Nouveauté 2025 : la microcertification est une opportunité offerte à tous nos salariés de valider des compétences professionnelles valorisables sur leur CV, dans 3 domaines de compétences : le cadre de la médiation sociale et la posture du médiateur, les bases de la communication en médiation sociale, les bases de la gestion de conflit.
- Nos salariés peuvent demander à être microcertifiés dès la formation des 6 jours à l'entrée en fonction !

LES PROJETS EUROPÉENS



Des projets européens pour contribuer à la reconnaissance et à la professionnalisation du métier en Europe

- ArlekinPro est un projet Erasmus+ qui a pour objectif de faciliter l'accès à une certification européenne de médiation sociale. 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 dure 3 ans (2024-2027)
- Le leader du projet est Le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers). Les partenaires européens sont : CreEA (Europe), Cepaim (Espagne), Egrogos (Belgique), Ipluso (portugal), Mosaico (Italie) et Optima (France).

[Voir la vidéo](#)

[Voir le site web](#)

ACTEUR DU TERRITOIRE



Optima au Sénat



Le Café des médiateurs au PAM,
Pôle Associatif de la Marboudais à Rennes



Télécharger notre bilan RSE

Des dispositifs expérimentaux !

- Optima a mis en place en 2025 deux dispositifs expérimentaux de courte durée (4 mois pour chacun). Ils permettent de calibrer au mieux le dispositif de médiation sociale et de l'adapter au territoire. Un bilan quantitatif et qualitatif de fin de période ainsi que des préconisations sont livrés au donneur d'ordre en fin de période.
- Ville de Saint Briec : médiation estivale de centre ville
- Ville Les Clayes-sous-Bois : médiation sociale en QPV.

Des partenariats locaux et des prises de parole expertes

- En 2025, plusieurs prises de paroles en tant qu'expert confortent Optima dans sa position d'acteur du secteur écouté et reconnu :
 - Au Sénat, à l'invitation de France Médiation, dans le cadre du vote de la loi Vignal sur le statut professionnel du métier de médiateur social.
 - À Angers, à l'invitation de RésoVilles et d'Angers Loire Métropole, sur le thème : **Tranquillité publique et quartiers populaires : comprendre, agir, coopérer.**
- Participation d'Optima a des groupes de travail, comme le groupe de travail interprofessionnel de **prévention des rivalités** du quartier des Blagis, regroupant les villes de Sceaux, Bagneux, Bourg-la-Reine et Fontenay-aux-Roses.
- Enfin, les événements locaux en partenariats avec les acteurs du territoire se multiplient sur l'ensemble des dispositifs, permettant de mieux se connaître et de mieux mailler le territoire.

Le label Afnor engagé RSE niveau confirmé

Notre démarche RSE est placée au cœur du projet d'association ; seul acteur de la médiation sociale labellisé RSE (Label AFNOR engagé RSE depuis 2022) nous renouvelons notre certification et améliorons notre score pour obtenir le niveau confirmé en 2025.

NOS DIFFÉRENTES FORMES D'INTERVENTION EN MÉDIATION SOCIALE SUR LES TERRITOIRES



Médiation de nuit



Médiation noctambules et milieux festifs



Médiation de jour



Médiation chantier



Médiation dans les services publics



Médiation à l'école

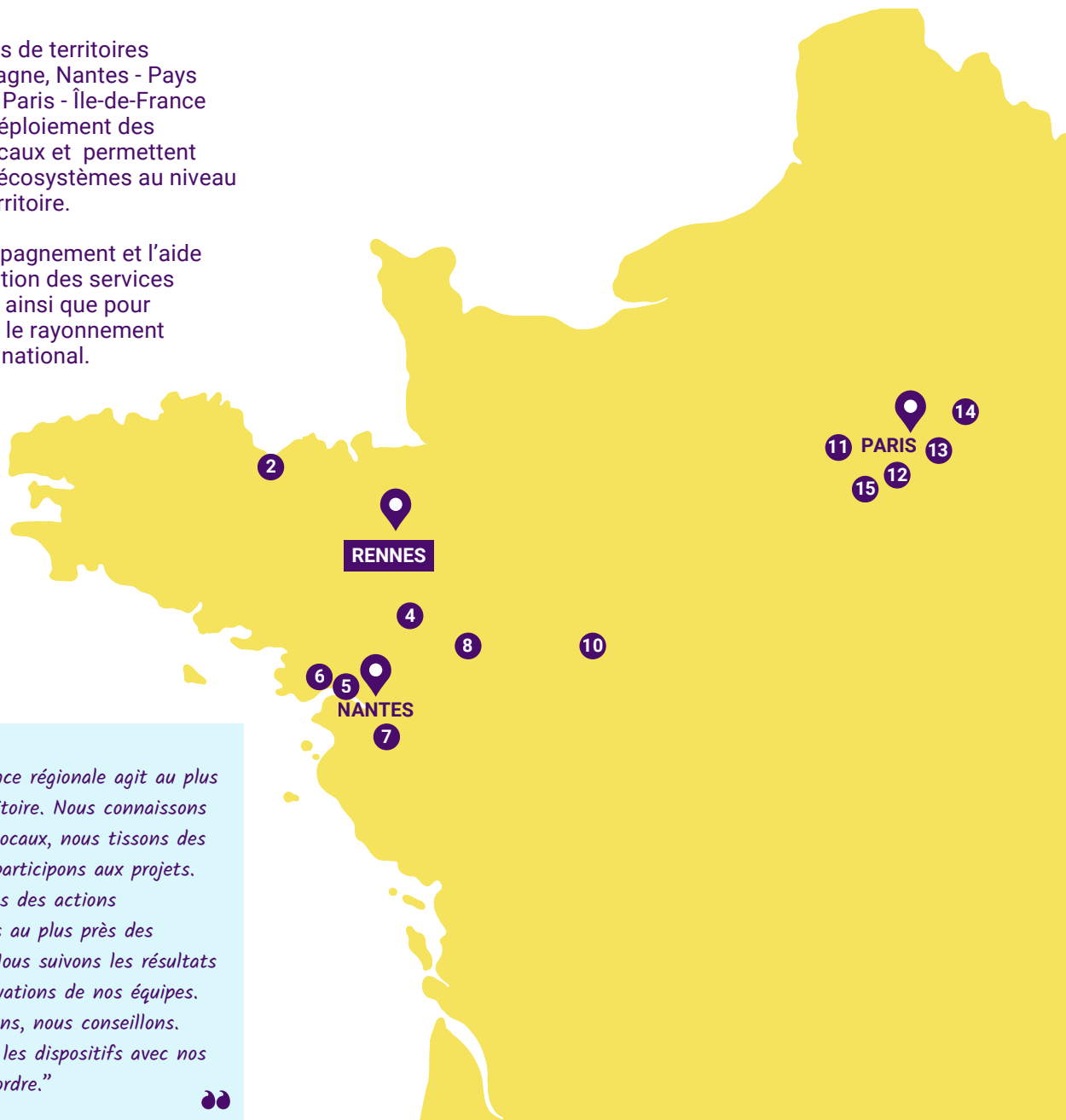


Médiation en centre-ville

Nos territoires d'activités

Les 3 agences de territoires Rennes - Bretagne, Nantes - Pays de la Loire et Paris - Île-de-France facilitent le déploiement des dispositifs locaux et permettent la création d'écosystèmes au niveau de chaque territoire.

Pour l'accompagnement et l'aide à la structuration des services de médiation ainsi que pour la Formation, le rayonnement d'Optima est national.



« Chaque agence régionale agit au plus près du territoire. Nous connaissons les acteurs locaux, nous tissons des liens, nous participons aux projets. Nous menons des actions partenariales au plus près des habitants. Nous suivons les résultats et les observations de nos équipes. Nous adaptons, nous conseillons. Nous vivons les dispositifs avec nos donneurs d'ordre. »

RENNES - BRETAGNE (SIÈGE)

- 1 Rennes
- 2 Saint Brieuc

NANTES - PAYS DE LA LOIRE

- 3 Nantes
- 4 Saint-Herblain
- 5 Châteaubriant
- 6 Saint-Nazaire
- 7 Rezé
- 8 Angers

PARIS - ÎLE-DE-FRANCE

- 9 Paris
- 10 Tours
- 11 Les Clayes-Sous-Bois
- 12 Bagneux
- 13 Vincennes
- 14 Clichy-Sous-Bois
- 15 Sceaux

Région de Paris Île-de-France

NOUVEAU MARCHÉ

LES-CLAYES-SOUS-BOIS

Médiation sociale
Equipe : 2 médiateurs dont 1 référent.
Durée du marché : 3 mois

T13

Médiation chantier prolongement ligne T13
Saint-Germain-en-Laye/Poissy/Achères
Equipe : 1 médiateur
Durée du marché : 4 ans

SCEAUX

Médiation socio-éducative de proximité
Equipe : 6 médiateurs dont 1 responsable
des médiateurs et 1 apprenti.
Durée du marché : 4 ans

CLICHY-SOUS-BOIS

Médiation tranquillité prévention
Equipe : 9 médiateurs dont 1 référent et 1
responsable des médiateurs
Durée du marché : 4 ans

VINCENNES

Médiation estivale en soirée
Equipe : 2 médiateurs

NOUVEAU MARCHÉ

BAGNEUX

Prévention et médiation sociale
Equipe : 6 médiateurs dont 1 responsable
Durée du marché : 4 ans



MAE

Equipe : 2 médiateurs
à l'école

3

établissements
scolaires

AACC

4 accompagnateurs de l'Animation de
8 Conseils Citoyens de la Ville de Paris.



Depuis l'automne 2024, **Optima** est associé au groupe de travail de **prévention des rivalités** à l'échelle du quartier des Blagis. Constitué de professionnels éducatifs (prévention spécialisée, PJJ, animateurs jeunesse, coordination CLSPD, médiateurs sociaux), ces rencontres mensuelles favorisent l'interconnaissance et la coopération ont permis de **poser les bases d'une coordination effective** pour répondre aux attentes des usagers de ce territoire intercommunal. Le quartier des Blagis se répartit sur quatre communes des Blagis : **Bagneux, Bourg-la-Reine, Fontenay-aux-Roses et Sceaux**, ce qui rend cette coopération exemplaire.

1 360 K€

DE PRODUITS* EN 2025

16

SITES DE TRAVAIL
en Ile-de-France



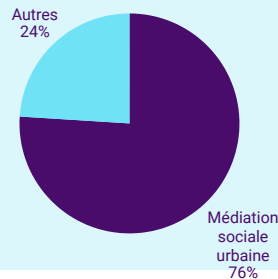
+30000

HABITANTS EN QPV

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

Une croissance de 37 % par rapport à 2024

Dynamique forte et diversification
Une expérimentation aux
Clayes-sous-Bois



Marchés de médiation sociale urbaine



15

POSTES

Clichy-sous-bois
Médiation tranquillité prévention

Sceaux
Médiation socio-éducative de proximité

Marchés saisonniers et expérimentaux

4

POSTES

Vincennes
Médiation estivale en soirée

Les-Clayes-Sous-Bois
Médiation sociale en QPV



Médiation chantier

1 POSTE
Accompagner les travaux de la ligne
T13 Tram-train Saint-Germain-en-Laye
/ Poissy/Achères (78)

Médiation à l'école

3 SITES DE TRAVAIL
à Paris

Animation des conseils citoyens

8 CONSEILS CITOYENS
et 4 postes d' animateur
accompagnateur de conseils citoyens

Dispositif cofinancé par l'Etat
et la Ville de Paris.

NOUVEAU MARCHÉ



La **ville de Bagneux** (92) dispose d'un service de médiation sociale depuis 2018 et c'est Optima qui a été choisi comme opérateur du dispositif de prévention et de médiation sociale à l'occasion du renouvellement du marché (2025-2027).

Depuis janvier 2025, une équipe composée de 5 médiateurs et un chef d'équipe, formés et expérimentés, sont en place sur le terrain.

La qualité du suivi du marché est un gage de réussite : un comité de pilotage garantit la qualité et la coordination de nos interventions avec le donneur d'ordre. La qualité du reporting quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel assure transparence et efficacité à nos actions.

Tours Métropole

72 K€

DE PRODUITS* EN 2025

MÉDIATION DE PROXIMITÉ VÉLIVAL

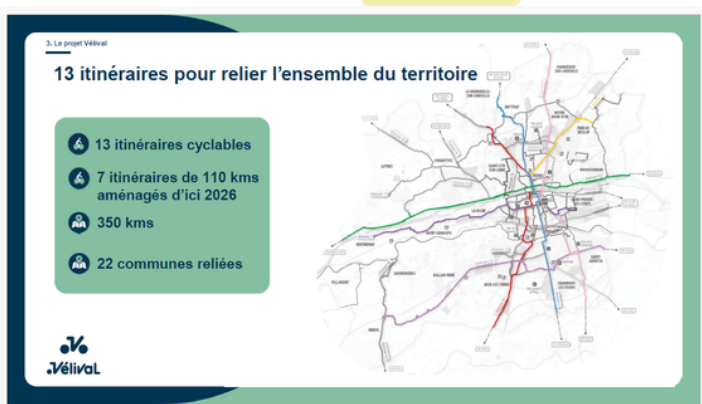
Equipe : 1 poste
Durée du marché : 3 ans

Dany en tant que Pilote Opérationnelle,
garante des process et de la qualité
de service.

TOURS

Médiation de proximité

Le médiateur de proximité est en contact permanent avec les usagers concernés par les travaux à travers des permanences d'information, des actions de sensibilisation ou des médiations conventionnelles.



Du lundi au vendredi
Entre 7h00 et 19h00

Extrait de l'atelier de sensibilisation au projet Vélival



Crédit photo @cyrilchigot

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.

Région de Nantes Pays de la Loire

MÉDIATION DE QUARTIER

9 quartiers de Nantes
Equipe: 14 binômes de médiateurs
dont 6 référents et 5 médiateurs de
prévention sociale.
Durée du marché : 4 ans

MÉDIATION NOCTURNE, VEILLE ET CONCILIATION

Médiation nocturne, veille et conciliation
Parc des Chantiers, Le Voyage à Nantes
Equipe: 2 binômes
Durée du marché : 4 ans

MÉDIATION CCAS

Equipe: 1 personne
Durée du marché : 4 ans

MÉDIATION À L'ÉCOLE

Ville de Nantes, Rezé, St Nazaire,
Chateaubriant
Equipe: 13 personnes

19 établissements
scolaires

2

CHATEAUBRIANT

3

REZÉ

2

SAINT-NAZAIRE

1

SAINT-HERBLAIN



Pour moi le dispositif apporte vraiment une présence humaine de proximité, qui favorise le lien social. C'est un dispositif qui a tendu au fil des années à augmenter en nombre et en thématiques d'interventions. Il y a une vraie velléité de faire évoluer le dispositif pour qu'il colle au mieux aux besoins des habitants.



Karim Bouaoune,
Responsable adjoint, Mission prévention - Direction de la tranquillité publique, Ville de Nantes - Extrait du film Médiateurs de Quartier

2 390 K€

DE PRODUITS* EN 2025
+6% par rapport à 2024

Médiation de quartier



QUARTIERS

29 POSTES DE MÉDIATION SOCIALE DE QUARTIER

7 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 en milieu festif



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, bars et discothèques, noctambules et riverains.



PRÉVENTION SOCIALE



Voir le film

Le dispositif Médiation de Quartier à Nantes.

Le volet prévention sociale et les actions à destination des jeunes sont au cœur des attendus de la Ville, qui pilote le dispositif Médiation de Quartier de Nantes.

Le métier de médiateur social expliqué par des médiateurs et vu par France 3 Pays-de-Loire.



Voir le reportage

Angers

SERVICE DE MÉDIATION URBAINE ET SOCIALE DE NUIT

Equipe : 11 médiateurs dont
1 responsable des médiateurs
8 médiateurs
2 apprentis
Durée du marché : 4 ans

FOIRE SAINT MARTIN (DISPOSITIF SAISONNIER)

Equipe : 2 médiateurs
Durée du marché : 1 mois
(Doutre / Rochefoucauld)



MÉDIATION CONVENTIONNELLE

Pour le bailleur Angers Loire Habitat

MÉDIATION AUX ABORD DES ECOLES

Equipe : 10 médiateurs (de 16 à 18h)



Je suis fier en tant que médiateur de participer à la mission de tranquillité publique et résidentielle. Vient s'ajouter à cela le sentiment de reconnaissance de la Ville d'Angers qui considère l'utilité de nos missions pour apaiser les tensions.



SOULEYMANE
Médiateur à Angers

529 K€

DE PRODUITS* EN 2025

+ 6% par rapport à 2024

2

APPRENTIS

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



Voir le film

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. Le dispositif est utile pour prévenir des conflits entre jeunes de différents quartiers et il est reconduit chaque année depuis 3 ans.

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 mettent 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.

COMPLEMENT DE MARCHÉ



MÉDIATION AUX ABORDS DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

À la demande de la Ville d'Angers, le dispositif de médiation sociale a été renforcé depuis octobre 2025 par une mission expérimentale de médiation en journée aux abords de certains établissements scolaires ciblés, de 16h00 à 18h30. Cette initiative répond à des faits de violence observés dans l'espace public autour des établissements, incluant bagarres, rixes inter-quartiers et tensions entre élèves. Certains incidents ont été filmés et diffusés sur les réseaux sociaux, générant un sentiment d'insécurité pour les élèves, les familles et les équipes éducatives.

La mission s'inscrit dans une logique préventive, fondée sur l'observation régulière des espaces et des usages, le repérage des signaux faibles, l'anticipation des situations à risque.

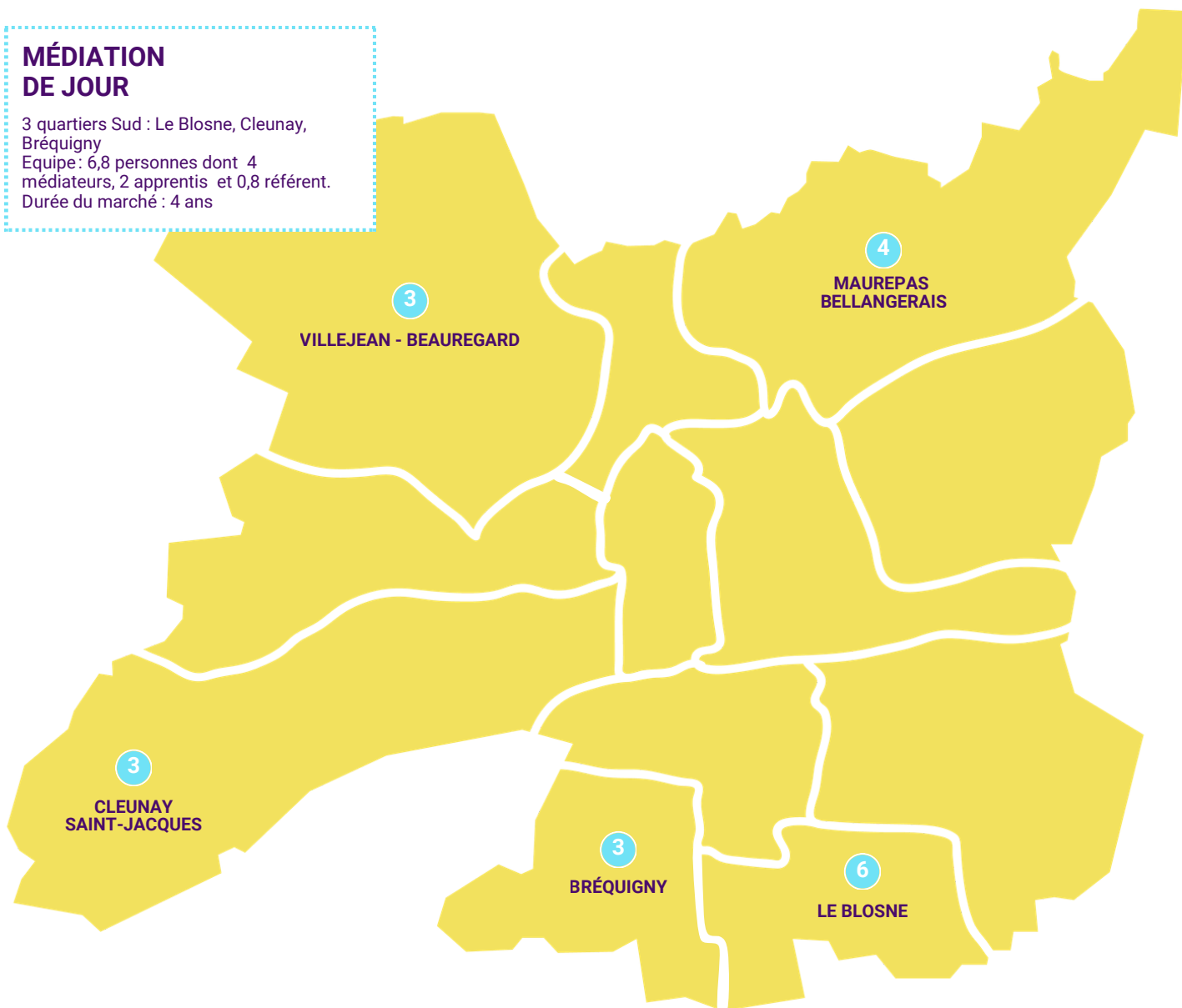
Région de Rennes Bretagne

BINÔMES DE LA PRÉVENTION

2 quartiers Nord : Villejean et Maurepas
Bellangerais
Equipe : 4 médiateurs

MÉDIATION DE JOUR

3 quartiers Sud : Le Blosne, Cleunay,
Bréquigny
Equipe : 6,8 personnes dont 4
médiateurs, 2 apprentis et 0,8 référent.
Durée du marché : 4 ans



ENCOMBRANTS

Equipe : 1 personne + intérim ponctuel

MÉDIATEURS À L'ÉCOLE

19 établissements dans 5 quartiers
Equipe : 7 médiateurs à l'école

19 établissements
scolaires



Médiation à l'école

19
ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES
7 postes - 5 quartiers



Film Médiation à l'école

Voir le film



Témoignage de Gwendoline, Médiatrice à l'école à Rennes

Écouter le podcast

Médiation de jour

8 POSTES
Dont :
1 responsable des médiateurs
1 référente des médiateurs
4 médiateurs
2 apprentis

Binômes de la prévention

4 POSTES
Quartiers Nord : Villejean
et Maurepas

Médiation piscine

5 POSTES
Médiation saisonnière en été



La médiation piscine se déploie chaque été depuis 2018 dans les piscines des Gayeulles et de Bréquigny.

L'équipe de médiation, renforcée en 2025 par une coordinatrice, apporte un soutien précieux aux personnels d'accueil :

- ✓ Intervenir en cas de situations conflictuelles ou en cas d'incivilités;
- ✓ Renforcer la prévention des conflits, fluidifier la zone d'accueil.

NOUVEAU MARCHÉ



La Ville de Saint-Brieuc expérimente un **dispositif de médiation sociale estivale avec Optima**, en complément de l'équipe de médiation municipale, afin d'agir en proximité sur les tensions et sur le sentiment d'insécurité dans l'hypercentre de Saint-Brieuc.

Le dispositif de Saint-Brieuc c'est : un binôme de médiateurs formés et encadrés qui intervient tout l'été 2025 de 15h30 à 22h30 du jeudi au samedi. Parmi les dispositifs déployés par Optima en Bretagne, Pays de la Loire et Île-de-France, Saint-Brieuc fait partie des petites villes (44600 habitants) à avoir opté pour un service de médiation sociale. Bravo pour cette initiative !

797 K€

DE PRODUITS* EN 2025
+ 7% par rapport à 2024

>300

PARTICIPATIONS À DES
INSTANCES PARTENARIALES

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

13 755

PERSONNES RENCONTRÉES
entre oct 2024 et sep 2025

>18000

INTERVENTIONS
SUR L'ESPACE PUBLIC
entre oct 2024 et sep 2025

Encombrants

100 K€

DE PRODUITS* EN 2025
+ 15% par rapport à 2024

84

TONNES COLLECTÉES

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.



Les Sarah



Le défilé fantastique

Créer un maillage avec les partenaires locaux du territoire fait partie des missions de médiateurs. Depuis l'été 2025, cette mission fait l'objet d'un poste renfort en été à Rennes.

En 2025, l'équipe a initié ou participé à de nombreux événements tels que :

- La Maurepasienne : stand Optima sur le village de la course de quartier
- les Sarah : journée de confections des repas par les hommes
- Le défilé fantastique : déambulation dansée inter-quartiers organisée pour que les habitants prennent pleinement possession du quartier.

VERBATIM DES HABITANTS À RENNES



Les seules personnes qui sont à l'aise avec les habitués sont les médiateurs. Ils ne jugent pas les personnes.



Habitants - Espace Fresnais



Sur Cleunay, les femmes ne se sentent plus en sécurité, nous sommes contentes de vous voir ... c'est rassurant.



Habitante de Cleunay



Vous êtes toujours là quand on vient ramasser les déchets dans le quartier (...) c'est rassurant pour nous.



Enfants du quartier Bréquigny



Les médiateurs connaissent bien les problèmes sur le quartier (...) il devrait y en avoir plus.



Habitante quartier Le Blosne



On aime quand vous êtes là, car vous êtes calmes et on a moins peur.



Enfants, quartier de Bréquigny



Vous savez répondre à notre problématique liée aux consommateurs de stupéfiants : vous les connaissez, vous connaissez leurs problèmes et vous savez leur parler.



Dentiste, quartier Fréville



J'aime bien parler avec vous car vous restez humains (...) je n'arrive pas à parler de mes problèmes avec les autres.



Consommateur de stupéfiant quartier Le Blosne

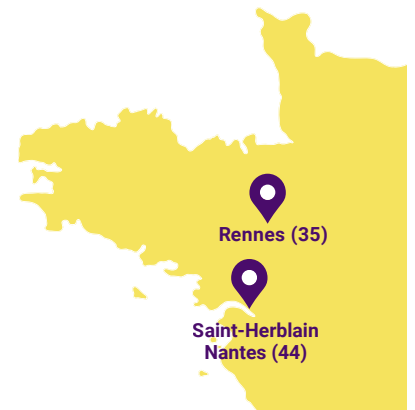
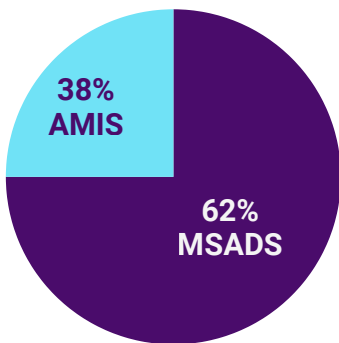
La formation professionnelle



7 ans

Le Centre de Formation d'Apprentis (CFA) de la médiation sociale assure l'apprentissage et la professionnalisation des médiatrices et médiateurs sociaux depuis 2019. Il est ouvert à tous les employeurs de médiateurs sociaux. Il compte 2 centres de formation : Rennes (35) et Saint-Herblain/Nantes (44)

220 K€
DE PRODUITS* EN 2025



53 alternants en 2025

Dans nos formations pour les Titres Professionnel AMIS et MSADS et 79% de taux de réussite aux examens en 2025.

78 Diplômés depuis 2019

143 stagiaires accueillis au sein du CFA depuis le début en 2019

Un partenaire fidèle à Rennes



2 formations diplômantes dispensées au sein du CFA

Titre professionnel MSADS

Médiateurs Accès aux Droits et Services.
Diplôme de niveau BAC.

441 heures de formation réparties sur 11 mois.

Accessible en apprentissage

Rythme : 1 semaine de cours / 3 semaines terrain



Titre professionnel AMIS

Agent de médiation information service.
Diplôme de niveau CAP/BEP.

406 heures de formation réparties sur 12 mois.

Accessible en apprentissage

Rythme : 1 semaine de cours / 3 semaines terrain



NOUVEAUTE 2025 : la microcertification

La microcertification est une opportunité offerte à tous nos salariés de valider des compétences professionnelles valorisables sur leur CV, dans 3 domaines de compétences : le cadre de la médiation sociale et la posture du médiateur, les bases de la communication en médiation sociale, les bases de la gestion de conflit.

Nos formations

Lire la NewsLetter formation

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.

354

HEURES DE FORMATIONS

122

STAGIAIRES

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.

94%

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.

164

HEURES DE FORMATIONS

387

STAGIAIRES

93%

DE SATISFACTION

233

SALARIÉS D'EMPLOYEURS
PRIVÉS HORS APPRENTIS
ONT ÉTÉ FORMÉS PAR OPTIMA
EN 2025

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.

144

HEURES DE FORMATIONS

405

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

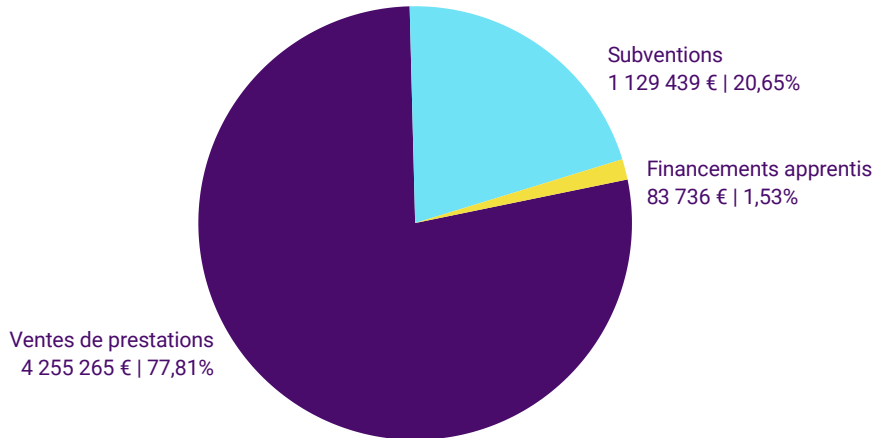
Le comité de direction met en oeuvre au quotidien le projet stratégique d'Optima.

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 2025, elle a su s'adapter à une croissance soutenue des dispositifs sur le terrain : Saint Brieu, Les Clayes-sous-Bois, Bagneux, etc.

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.

Sources de financement



5 468 440 €

TOTAL DES SOURCES DE FINANCEMENT

20

DOSSIERS DE DEMANDE DE SUBVENTION

631

FACTURES ET AVOIRS CLIENTS

1 615

FACTURES ET AVOIRS FOURNISSEURS

Une gouvernance engagée garante de notre projet associatif



Alix PORTET
Trésorière



Anne-Marie LE GARREC
Vice-présidente



Philippe CANTIN
Président



Manon BOZEC
Secrétaire



Denis GARNIER
Secrétaire-adjoint



Erwan CHAGNOT



Fabienne ABBOUD



Gérard LEGOFF



Nathalie NIVAULT

- Président
- Membre élu du bureau
- Membre élu du conseil d'administration
- Membre de l'assemblée générale

REVUE DE PRESSE 2025



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 à Rennes.

[Lire l'article](#)



Article dans [Le Télégramme](#) sur le dispositif de Saint Briec.

[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](#)

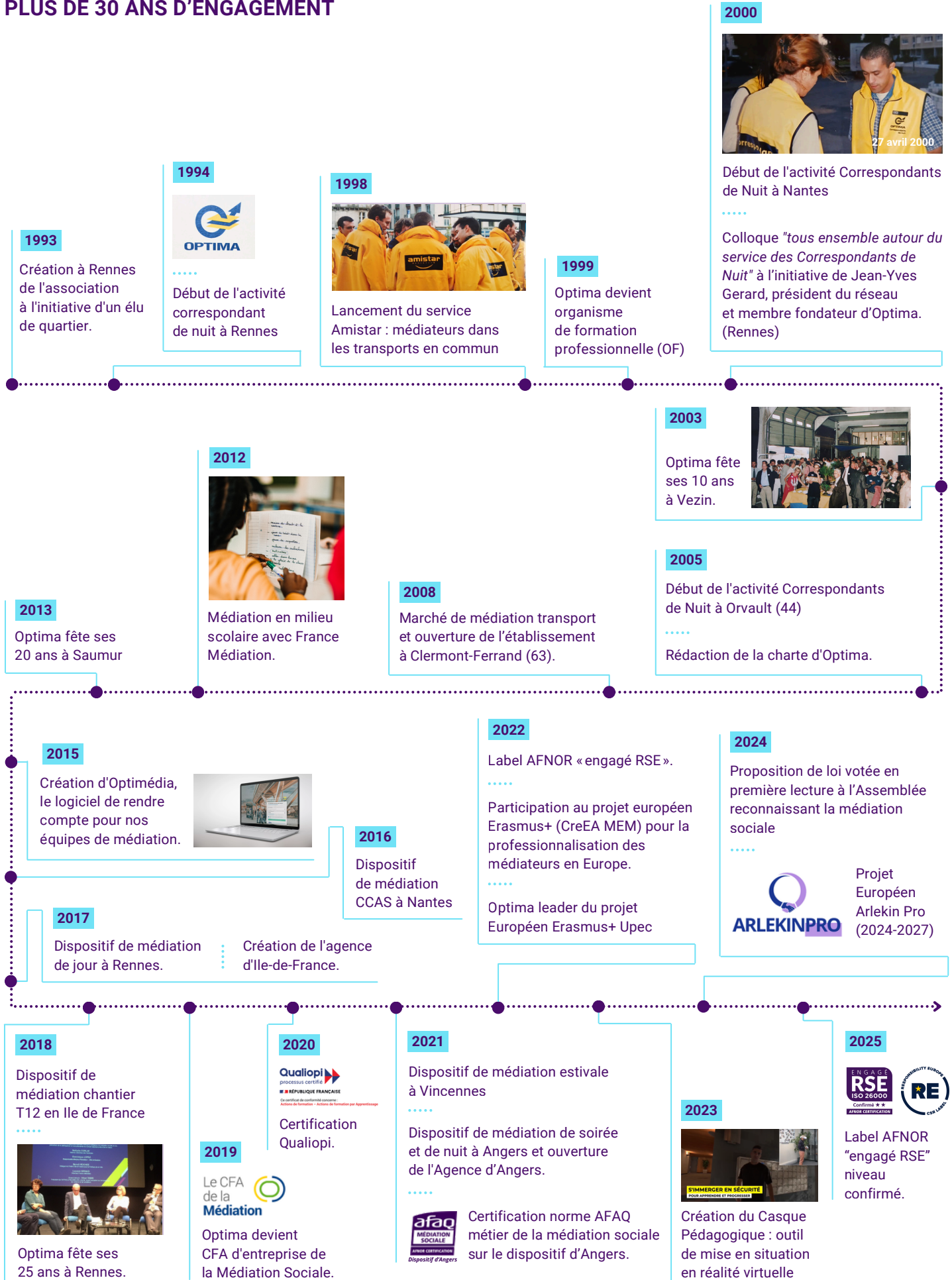


Témoignage d'Optima lors d'un séminaire de travail et d'interconnaissance regroupant les professionnels éducatifs et de rue de quatre structures du quartier des Blagis.

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](#)

PLUS DE 30 ANS D'ENGAGEMENT



Merci à nos partenaires pour leur confiance



Pour les formations



Pour les programmes d'Etat



Pour les projets européens



*À la mémoire de notre collègue
Karine Dubreuil-Merot*

Optima

Contactez nous !

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

Nos agences

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

[Site web](#)

[LinkedIn](#)

[Instagram](#)

[YouTube](#)