

MESURE DE LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE LA MÉDIATION SOCIALE POUR PROMÉVIL*



*Etude réalisée par le cabinet GoodWill



RÉFÉRENCES

Municipalités : Cergy, Courbevoie, Chanteloup-Les-Vignes, Jouy-le-Moutier, Les Ulis, Nanterre, Pantin, Viroflay, Villeneuve-la-Garenne

Piscines et bases de loisirs : Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise

Hôpitaux (services d'urgences) :
Hôpital de Gonesse

Bailleurs sociaux :
ICF HABITAT, Paris Habitat, RIVP - France Habitation, OPIEVOY, Hauts-de-Seine Habitat, Office Municipal HLM de Nanterre

Transport :

Plus de 200 trains accompagnés /semaine, ligne A, B, H, D, J, K, le TER Hauts-de-France, le TER Bourgogne-Franche-Comté et contribution à la certification de la ligne H



Labélisée Lucie™ (Iso 26000) depuis 2013, PROMÉVIL a reçu en 2015 le prix RSE des fournisseurs de la SNCF ainsi que le Prix de l'Entrepreneur social du Boston Consulting Group (BCG)



La médiation sociale au-delà des coûts évités

Dès qu'elle fut portée sur les fonds baptismaux, l'association Promévil ambitionnait déjà non seulement de promouvoir la médiation sociale, mais aussi de participer activement à appuyer toute initiative visant à consolider et légitimer ce nouveau mode alternatif de prévention et de résolution des conflits du quotidien, dans une société gagnée par la peur de l'autre, sur fond de tension permanente, entraînant un risque certain de mise à mal de la cohésion sociale.

Fidèle à cette ambition, PROMÉVIL s'est d'abord investie dans la professionnalisation accrue de ses médiateurs, puis a consacré beaucoup d'efforts dans la structuration de son organisation, gages d'une crédibilité de tout métier naissant ; efforts d'autant plus nécessaires que la médiation sociale, à ses débuts, se confondait avec une image controversée des « grands frères ».

Aujourd'hui, après plus de deux décennies de pratique de la médiation sociale, PROMÉVIL ne peut que se réjouir de la multitude d'acteurs oeuvrant pour la reconnaissance du métier. Je pense, en particulier à France Médiation, le réseau des PIMMS, le Réseau des Villes correspondant de nuit et tout récemment, au projet Arlekin-CréE-A, soutenu par l'ancien médiateur de la République, Jean-Paul DELEVOYE ; tous ces acteurs, à qui nous devons une fière chandelle, ont réussi avec patience et méthode à faire connaître la médiation sociale au niveau institutionnel le plus élevé.

S'inscrivant dans cette perspective, PROMÉVIL a voulu, à travers cette étude d'impact économique, imprimer sa marque concernant la valorisation de la médiation sociale. L'idée, on l'aura compris, n'est pas principalement de mesurer l'impact social du métier puisqu'il est déjà crédité, à ce jour, d'une bonne base documentaire ; il ne s'agit pas non plus de procéder à une évaluation de la médiation pour justifier son utilité.

Il me semble que la médiation sociale, de ce point de vue, doit dépasser ce stade en faisant un saut qualitatif de nature à démontrer, chiffres à l'appui, qu'elle peut, aussi, produire de la richesse économique et contribuer ainsi au produit local brut de son territoire d'implantation. En termes clairs « rapporter plus que ça ne coûte ». Telle est l'ambition de cette étude, qui je l'espère, suscitera critiques et suggestions pour nourrir une nécessaire réflexion sur notre métier.

Enfin, comment ne pas penser à nos amis du Boston Consulting Group et de HEC qui s'étonnaient, il y a deux ans, dans le cadre de la désignation du prix du meilleur entrepreneur social de France, que PROMÉVIL n'ait pas encore investigué le champ de son empreinte économique ?

Qu'ils trouvent à travers cette étude, rigoureusement menée par le cabinet Goodwill, sinon un début de réponse, du moins une opportunité d'approfondir le sujet.

Lamine THIAM
Directeur général de PROMÉVIL

PROMÉVIL a pour objectif de démontrer que la médiation sociale a une valeur ajoutée économique pour la société et que PROMÉVIL contribue à la création de richesse sur son territoire.

PROMÉVIL dispose ainsi de solides arguments pour valoriser son métier et démontrer sa valeur ajoutée auprès de ses donneurs d'ordre (l'Etat, le Ministère des Transports...) et auprès de toutes ses parties prenantes (partenaires, usagers...).

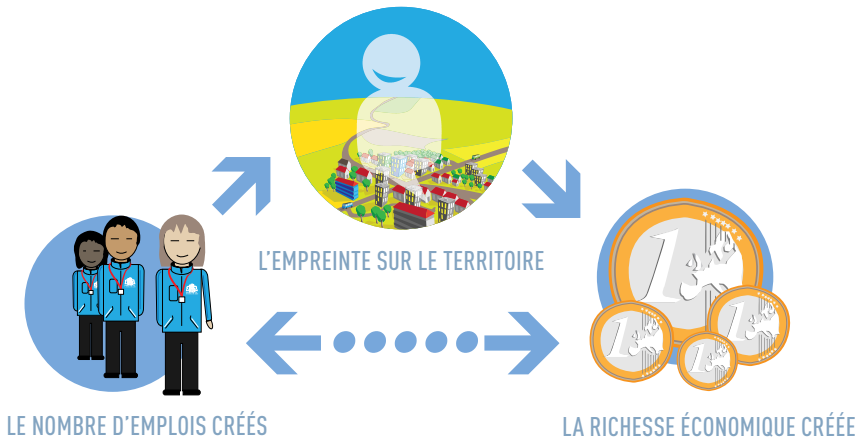
En 2016, PROMÉVIL a commandé une étude au cabinet Goodwill management sur la mesure de : **la performance économique de la médiation dans les transports, qui constitue la majeure partie de l'activité de PROMÉVIL, mais également en milieu urbain.**

Cette mesure économique permet aussi d'avoir un bilan économique en euros, un bilan social en emplois créés et soutenus sur le territoire.



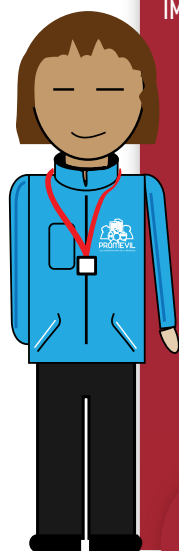
NB : La Société Civile représente les donneurs d'ordre (l'Etat, Le Ministère des Transports, le STIF et les collectivités locales), les usagers et les médiateurs.

IMPACT RECHERCHÉ



EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

SOCIÉTÉ CIVILE ET SNCF



IMPACTS DIRECTS



394
emplois

15,6
M€

IMPACTS INDIRECTS



399
emplois

16,2
M€

IMPACTS INDUITS



440
emplois

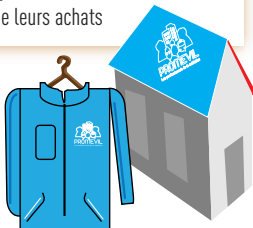
20,2
M€

Les impacts directs de PROMÉVIL sont :

- sa valeur ajoutée liée à son chiffre d'affaire
- les bénéfices de la médiation dans les transports et en zones urbaines
- les bénéfices liés à l'insertion professionnelle des médiateurs et des personnes réinsérées en zones urbaines

Les impacts indirects

correspondent aux valeurs ajoutées des fournisseurs du fait de leurs achats



Les impacts induits

correspondent à la consommation des ménages, grâce aux emplois des impacts directs et indirects créés.



PRINCIPAUX RÉSULTATS

Ainsi, le retour sur investissement pour l'Etat, qui soutient Promévil à hauteur de 1,5 M€, est proche de X 13,4



SOCIÉTÉ
CIVILE



SNCF

1,5
M€

Coût pour la Société Civile, (montant des aides de l'Etat pour les contrats aidés)

20,2
M€

Bénéfice pour la Société Civile, (montant des aides de l'Etat pour les contrats aidés)

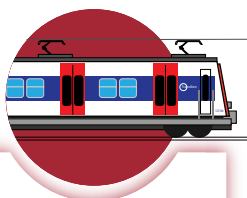


PROMÉVIL RAPPORTE DONC 13,4 FOIS PLUS À LA SOCIÉTÉ CIVILE QUE CE QU'ELLE LUI COÛTE !

20,2 - 1,5 = UN Δ DE 18,7 M€

EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

La mesure de l'EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE inclut l'empreinte socio-économique ainsi que les impacts liés à l'activité métier qui se basent sur :



LA MÉDIATION TRANSPORTS (IDF, HAUTS-DE-FRANCE, BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ)

En nous basant sur le reporting 2015 Médiation Transport de PROMÉVIL, nous valorisons 21 types d'actions de médiation. Les méthodes de valorisation se basent principalement sur les coûts évités grâce à la régularité des trains, à la diminution des dégradations, aux gains de temps et d'interventions évitées

Coûts évités en 2015 pour la société civile

6,5
M€

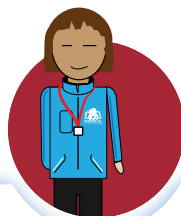


LES IMPACTS DIRECTS DE PROMÉVIL

En nous basant sur le reporting 2015 Médiation Urbaine de PROMÉVIL, nous valorisons 12 types d'action de médiation. Les méthodes de valorisation se basent principalement sur la contribution à l'insertion des jeunes des quartiers, la réduction des nuisances sonores et des regroupements (immeubles, halls, voie publique)

Coûts évités en 2015 pour la société civile

263
K€



L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En nous basant sur le rapport Ressources Humaines de l'année 2015, nous valorisons la formation des médiateurs ainsi que leur insertion durant leur activité chez PROMÉVIL, leurs revenus ainsi que les sorties positives de PROMÉVIL (CDI, CDD ou formation)

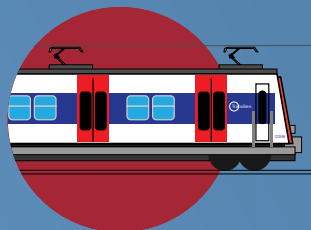
Coûts évités en 2015 pour la société civile

3,1
M€

EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE

LA MÉDIATION dans les TRANSPORTS

PRÉCISION : LES MÉDIATEURS N'ONT PAS VOCATION À REMPLACER LES AGENTS SNCF MAIS À COMPLÉTER LEUR ACTION. CELA SE TRADUIT POUR EUX, PAR UN GAIN DE TEMPS OU DES INTERVENTIONS ÉVITÉES, CE QUI LEUR PERMET DE SE CONCENTRER SUR LEUR CŒUR DE MÉTIER.



Les principales grandes retombées



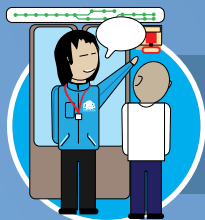
« J'informe et j'oriente les voyageurs (horaires, trajets, zones de tarification ...) »

516
K€

5% de fraude évitée, 2 min de gain de temps/intervention pour les agents SNCF

99
K€

10 min de gain de temps/intervention pour les usagers salariés actifs



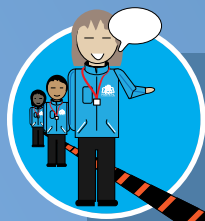
« Je sensibilise les voyageurs pour limiter les tirages de signaux d'alarme abusifs »

941
K€

Coût des retards de trains évités (15 min/SA x coût d'une min de retard pour la SNCF)

860
K€

Perte de productivité évitée pour les usagers salariés actifs (15 min/SA x coût salarial d'une min de travail)



« J'interviens pour éviter un accident de personne, lorsque les voyageurs se mettent en danger (comportement à risques, présence en zone dangereuse) »

1,5
M€

Coût des retards évités pour les trains grâce à la prévention de comportements dangereux (30 min/intervention x coût d'une min de retard pour la SNCF)

1,4
M€

Perte de productivité évitée pour les usagers salariés actifs (30 min/intervention x coût salarial d'une min de travail)

EMPREINTE ÉCONOMIQUE ÉLARGIE


PRINCIPAUX IMPACTS DE LA MÉDIATION URBAINE : l'insertion des jeunes des quartiers, la résolution des usages inappropriés des espaces publics



197,1
K€

Economie de prestations sociales grâce à
l'INSERTION des jeunes des quartiers orientés
par PROMÉVIL vers les services de la ville


Nombre de jeunes orientés par PROMÉVIL et réinsérés par la ville x Coût moyen d'une personne au chômage (18 k€)*

- 
- Diminution du coût du bruit sur la santé des locataires (Formule calcul *X coût du bruit de voisinage (788 € par personne gênée par an)
 - Diminution du coût d'intervention de la police : (Formule calcul *X Probabilité d'intervention de la police (20%) X Durée d'intervention (30 min) X Coût horaire d'un policier (51€)
 - Diminution du coût de traitement des dossiers de conflits de voisinage par la municipalité (Formule calcul *X Probabilité d'une plainte auprès de la municipalité (20%) X Durée de traitement (3h) X Coût horaire d'un fonctionnaire territorial (16€)

49,9
K€

*Formule calcul nuisances sonores : Nombre de personnes concernées x Nombre de cas où la médiation a permis de faire cesser les nuisances sonores (70%)

Résolution des situations de Regroupements « aux abords des immeubles » « dans les halls d'immeuble » ou « sur la voie publique »

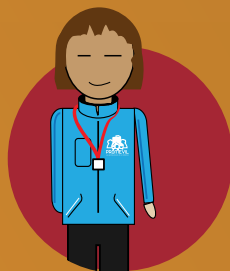
- 
- Diminution du coût d'intervention de la police : (Formule calcul ** X Probabilité d'intervention de la police (20%) X Durée d'intervention (30 min) X Coût horaire d'un policier (51€)
 - Diminution du coût des dégradations dans les immeubles et sur la voie publique : (Formule calcul ** X Probabilité de dégradation (20%) X Coût d'une dégradation (150€)

17,8
K€

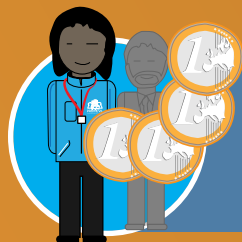
**Formule calcul regroupements : Nombre de personnes concernées x Nombre de cas où la médiation a permis de faire cesser les regroupements (70%)

L'INSERTION PROFESSIONNELLE

LES IMPACTS SUR L'ÉCONOMIE



1,49
M€



Économies de prestations sociales pour l'ÉTAT grâce à l'INSERTION des médiateurs durant leur activité chez PROMÉVIL



Économies réalisées pour la Société Civile par l'insertion des médiateurs durant leur activité chez PROMÉVIL

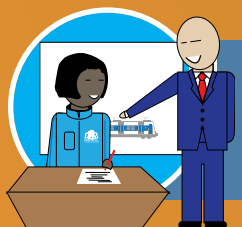


Économies de prestations sociales pour l'ÉTAT grâce aux sorties positives et gains de revenus salariés pour les MÉDIATEURS grâce à l'INSERTION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL des médiateurs en sortie positive



Économies réalisées grâce aux sorties positives : (Coût d'une personne au chômage + Salaire minimum des personnes en sortie positive) x Nombre de sorties positives
➔ Propagation économique

959
K€



Gain de compétences grâce à la FORMATION des médiateurs durant leur activité à PROMÉVIL



Gains réalisés par la Société Civile grâce à la formation des médiateurs au sein de PROMÉVIL

477
K€

PROMÉVIL est une association dont l'objet principal est la Médiation Sociale, dans les transports, les espaces publics, logements sociaux et lieux de tension. Notre association existe depuis 1995.

La professionnalisation du métier de médiateur social

Pionnier de la médiation sociale, PROMÉVIL a contribué à établir son propre référentiel métier dans les transports à partir de 2006. Elle poursuit aujourd'hui sa mission d'utilité publique par l'encadrement sur le terrain d'équipes de médiateurs formés dans son nouveau centre – FORMÉVIL. Son ingénierie de la Médiation Sociale lui permet de mettre en place des dispositifs complets de médiation.

PROMÉVIL propose aux collectivités locales :

- des services de diagnostic et de conseil de tranquillité publique dans les villes et lieux de tension (salles d'attentes, lieux d'éducation, etc.)...
- des équipes de médiateurs et d'encadrants, de jour ou de nuit, spécifiquement formés aux problématiques des quartiers sensibles
- des outils de reporting créés spécifiquement, permettant un suivi des interventions, des rapports précis sur les dégradations constatées, et permettant l'intervention rapide des services de la ville.

Mieux vivre ensemble

Avec plus de 250 collaborateurs, PROMÉVIL confirme son rôle de référent, tissant chaque jour un peu plus de lien social en Île-de-France, Bourgogne-Franche-Comté, Hauts-de-France, sur 8 lignes de transport SNCF. Nous intervenons également dans les établissements publics (piscines, bibliothèques) et quartiers sensibles, en partenariat avec les communes et bailleurs sociaux.

PROMÉVIL réalise des audits notamment pour :

- Les bailleurs sociaux comme ICF, La Sablière « comment rassurer, prévenir et rétablir un climat serein »
- Les hôpitaux comme le service d'urgence de l'hôpital de Gonesse – « Sensibilisation, information et interface avec l'équipe médicale ».

FORMÉVIL, forme vos équipes !

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le Centre de formation agréé au métier de médiateur social est officiellement ouvert. Les collectivités y font former leurs équipes de médiateurs et d'encadrants. FORMÉVIL dispense également une formation complémentaire à certains personnels (éducateurs, gardiens d'immeuble, police municipale...).



✉ Espace Saint-Christophe
BP 28442 - 21 avenue des Genottes
95800 Cergy Saint-Christophe

@ contact@promevil.org

☎ 01 34 35 18 40

www.promevil.org

🐦 @PROMEVI_MED