

Rapport
d'activité

2019



MÉDIATEURS
DE NUIT

#Assemblée générale
du 23 septembre 2020



PROMEVIL
Les professionnels de la médiation

#Les faits
marquants



Assemblée générale

juin 2019

Maintenir le cap, ajuster la trajectoire



LE PRÉSENT RAPPORT D'ACTIVITÉ QUE VOUS AVEZ ENTRE LES mains traduit la conduite, avec succès, mais non sans difficultés, de notre plan stratégique 2019/2021.

L'année 2019 est une bonne "cuvée" en ce qu'elle vient confirmer la réalité de la diversification de nos activités. En effet, Promévil offre ses services de médiation sociale à des clients autres que la SNCF. Pourtant, il y a 5 ans, l'association était pratiquement mono produit et mono client. Cette situation, exposait Promévil à des risques incontestables car la dépendance à la SNCF était non seulement perçue par cette dernière comme une fragilité de l'association, à laquelle il fallait remédier, c'est-à-dire au sein de Promévil, la recherche de nouveaux clients était devenue nécessaire pour pérenniser les emplois et la structure. C'était là, le point de départ d'une réflexion qui a abouti à la conception et à la conduite des plans stratégiques successifs, dont le dernier, qui s'étale de 2018 à 2020 vient de prouver que nous avons bien fait d'insister sur l'intensification de la diversification.

C'est ainsi que les résultats obtenus par le Pôle Formation sont très encourageants, ne serait-ce qu'une première promotion de 12 médiateurs d'AMS (Association de Médiation Sociale) formés à Marseille qui se sont vus décerner notre titre d'AICMP (Agent d'Information, de Communication et de Médiation de Proximité).

Une première dans l'histoire de Promévil. Gageons que ce n'est là qu'un début d'une heureuse aventure, appelée à se poursuivre en 2020. D'ores et déjà, je ne peux que me réjouir du fait que Promévil est devenu un organisme certificateur de son cœur de métier.

Dans le domaine de la Production de médiation sociale, il y a lieu de souligner que la crise des « gilets jaunes » et le mouvement social sans précédent des cheminots ont sensiblement impacté le travail des médiateurs. Nombre d'interventions en baisse dans les trains et gares de Transilien et des Hauts-de-France, compensé, toutefois, par une qualité de la prestation grâce à une formidable capacité d'adaptation des Chefs d'Unité Opérationnelle, des Chefs d'équipe et des médiateurs. De concert avec les DSP (Directeur Sécurité Produit) des différentes lignes du RER, la qualité du travail des équipes a été unanimement saluée lors des différents COSUI (Comité de Suivi) et COPIL (Comité de Pilotage).

Je veux, ici, saluer l'esprit d'initiative du Pôle Production grâce à sa force de persuasion qui a rendu possible une expérimentation sur la ligne B et consistant à intégrer dans les équipes une formatrice spécialisée. Ce type d'initiative est à examiner avec intérêt, pour en tirer d'utiles enseignements, car le binôme médiateur social/éducateur spécialisé est une sérieuse piste à envisager dans la perspective de l'évolution possible de notre métier.

La médiation Urbaine, fortement portée par le Pôle Ingénierie a gagné du terrain au cours de l'année 2019. Davantage structurée, la prestation de médiation urbaine s'est développée tant sur le registre classique, avec la mise en place et le suivi de dispositifs de médiation dans des collectivités supplémentaires, que sur le registre de l'innovation. En effet, grâce au partenariat historique noué avec le ministère de la culture, nos médiateurs ont eu à exercer leur talent au sein de la BPI (Bibliothèque Publique d'information) de Beaubourg. Une première dans l'histoire de la médiation sociale, si on se fie à la qualité du partenaire et au prestige des lieux.

La médiation urbaine, pilotée par le Pôle Ingénierie, c'est aussi un partenariat fécond avec un opérateur spécialisé dans la concertation citoyenne, La Suite Dans Les Idées, dans le cadre d'une concertation préalable portant sur la création d'un franchissement de la Seine entre Athis-Mons et Vigneux.

L'importance de ce Pôle a été davantage appréciée grâce à sa contribution



Agenda 2019	4/5
Pôle production	6/7
Pôle formation	8/9
Pôle Ingénierie	10/11
Service support RH	12/13
Synthèse Financière	14/15

pour la conception et l'accompagnement des dispositifs estivaux à Vanves et à Ville d'Avray.

Le paradoxe, et ici le lieu de le partager, c'est qu'à l'origine, le Pôle Ingénierie a été créée exclusivement pour penser et concevoir des prestations autres qu'une simple mise en place de dispositifs de médiation sociale, en cohérence avec la stratégie de diversification des activités portée par la Direction Générale.

Or, après plus de deux ans d'existence, seules deux prestations de la nature de celle visée dans sa raison d'être ont pu être réalisées : il s'agit, d'une part, d'un diagnostic /action mené pour le compte de ville de Mitry-Mory. Ce diagnostic/action a été suivi de la rédaction d'un cahier des charges. D'autre part, une double étude menée en Nouvelle-Calédonie, pour à la fois un groupement de bailleurs sociaux et pour le compte de la ville de Paita.

En 2019, à la lumière de ces deux expériences, nous prenons conscience que le marché de l'Ingénierie de la médiation sociale, tel que nous l'avons imaginé en domaine d'activité stratégique, peine objectivement à exister. Ce que confirme, par ailleurs, la veille quotidienne des appels d'offre, tout au long de l'année écoulée. La fin de l'année 2020 nous permettra d'en apprendre plus. Dans tous les cas de figure, saluons les performances du Pôle Ingénierie qui a su se mettre au service des Pôles Production et Formation. Une interaction salutaire, du reste, pour pouvoir viser toujours plus large, toujours plus loin, en cohérence avec les exigences des principes d'action du Label LUCIE, qui traite de nos obligations en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale et, également, dans le cadre des principes de l'Économie Sociale et Solidaire.

Lamine Thiam, Directeur général

L'agenda 2019



10 JANVIER

Fête du personnel organisée par le Comité d'Entreprise, au Speed Park de Conflans Sainte Honorine.



8 FÉVRIER

Grand Debat National à Bagneux en présence des médiateurs Rencontre avec Madame le Maire, Marie-Hélène Amiable et plusieurs élus de la ville.



21 FÉVRIER

Visite de Valérie Péresse au Bourget puis à Aulnay : « *c'est important la médiation, alors hauts les cœurs* ».

4 MARS

Après audit, le Label Lucie est renouvelé.



29 MARS

Élections professionnelles des représentants au Comité Social et Économique (CSE) de l'association.

4 AVRIL

Mise en place du dispositif de médiation sociale à Cergy après le renouvellement de l'appel d'offres.



5 AVRIL

Mise en place du dispositif de médiation sociale à Courbevoie



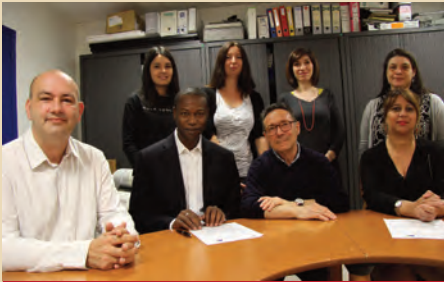
27 MAI

Diversification, la médiation s'invite dans les débats concertation préalable sur la création d'un franchissement de la Seine entre Athis-Mons et Vigneux qui se tiendra du 15 mai au 5 juillet 2019.

11 FÉVRIER

Mme Valérie Péresse a inauguré les nouveaux trains en gare de Melun en présence des élus Mme Valérie Lacroute Députée, Maire de Nemours et M. Alain Krakovitch, Directeur général de Transilien. Cette rencontre avec les médiateurs fût brève, mais la présidente à rappelé combien on avait besoin de la médiation dans les transports.





6 JUIN 2019

L'association Emmaus de Beauvais Promévil - viennent de signer une convention de partenariat dont l'objet est l'insertion professionnelle, l'accompagnement social et la mobilité lors d'événements.

13 JUIN

Promévil réélu au conseil d'administration de France Médiation

JUIN 2019

Mise en place d'un dispositif de médiation sociale - en vélo pour la mairie de Ville d'Avray



JUIN 2019

Mise en place d'un dispositif de médiation au sein de la BPI -

28 JUIN

Assemblée générale de Promévil en présence de Jean-Marie Petitclerc.

JUIN

Mise en place de médiateurs dans les trains de la ligne R.

JUILLET

Mission de formation pour l'association Optima à Mitry Mory.



JUILLET

Mise en place du dispositif à Vanves jusqu'au 15 septembre. Mise en place de médiateurs sur l'opérations Clamart plage.

18 SEPTEMBRE

Formation - Rentrée du cycle de professionnalisation, vers de Titre Professionnel AICMP.



3 OCTOBRE

Présent au Congrès Uccas, permettant la rencontre avec de nombreux élus.

7 OCTOBRE

Promévil est présent au forum de l'emploi à Poissy avec les médiateurs de Beauvais.



9 OCTOBRE

Promévil présente aux Journées européennes de la médiation pour l'inclusion sociale l'association.

16 OCTOBRE

PROMÉVIL présents à CIVIGARE forum organisé par la SNCF en gare d'Amiens pour lutter contre toutes les formes d'incivilité. A cette occasion, Promévil distribue une version personnalisée du jeu Dobble.



14 NOVEMBRE

Promévil à l'honneur dans le journal ONDES-URBAINE de l'association Villes de France de Villes de France.



DÉCEMBRE

Grèves SNCF - Les médiateurs sont présents en gare.

- Participation à l'appel d'offre du grand Paris avec Optima.

19 DÉCEMBRE

Délivrance à Marseille du titre AIMCP.

Pôle Production

“extension du contrat Transilien avec les médiateurs sur la ligne R ”



Stella Itoumou,
Responsable du pôle
production

Quels sont été les faits plus marquants pour votre pôle pour l'année 2019 ?

Le séminaire SNCF / Promévil du 5 novembre 2019 a permis de valider certains points :

- la **réorganisation** de l'activité suite au séminaire du 05/11/2019 au vue de la préparation du prochain appel d'offre Transilien.
- **adapté et harmonisé le reporting**
- mettre en place des astreintes les weekends et jours fériés sur l'ensemble des lignes excepté les lignes D sud, Savigny, A et J : en cours.
- mettre en place 16 évènements en gares par an sur l'ensemble des lignes sur différents thématiques.
- mettre des adjoints aux CUO sur l'ensemble des sites : validation du partenaire Michel CUISINIER pour le positionnement d'un seul CUO pour piloter les deux sites A et J en appui par des adjoints au CUO.
- **Présence des médiateurs entre Beauvais et Creil sur la période du 15 juillet au 30 août 2020**
- Les missions sont de renforcer les équipes d'Itirémia et d'accompagner les trains.
- **Présentation du diagnostic de la ligne D par l'éducateur spécialisé auprès du partenaire SNCF ligne D le 18/10 et immersion sur le terrain du 06 jusqu'au 14/11/2019.**
- **Présentation du diagnostic de la ligne B par l'éducateur spécialisé auprès du partenaire SNCF ligne B, le 15 novembre 2019.**
- **Présence de la médiation sur la ligne R sur l'axe Paris Gare de Lyon / Montargis depuis le 18 juin 2019.**



- **Sensibiliser** les usagers à l'utilisation de deux roues sur les quais de Paris Gare de Lyon.
- **Sensibiliser** les fumeurs dans les trains.
- **Apporter un sentiment de sécurité** auprès des voyageurs.

■ Intervention d'un coordonnateur qualité.

■ Mise en place du plan stratégique 2019 / 2021 :

En 3 points, **consolider** les marchés actuels, **innover** sur les prestations actuelles, et se diversifier avec de nouveaux produits et de nouveaux clients.

Les trois mois de l'année, où les évènements ont basculé dans votre pôle ?

- **Fin de contrat pour le TER Paris / Bourgogne le 01 juillet 2019.**
- **Réorganisation des équipes pendant les mouvements sociaux de fin d'année :**
- Rapprochement des agents vers les sites proches de leurs domiciles et modification des horaires de services sur les lignes B et D afin de faciliter les déplacements des salariés.
- Sur les lignes D et B, aucun train n'a été accompagné durant la période de grève, les médiateurs ont été positionnés dans les principales gares.
- Les lignes A & J, les horaires étaient inchangés, les médiateurs ont pu accompagner quelques trains.
- Pas de prestation sur la ligne R durant la période.



#Les faits marquants 2019



Pôle Formation

“officiellement certificateur dans le métier de la médiation”



Sylvie Hervois,
Responsable du pôle
formation

Quels sont été les faits plus marquants pour votre pôle pour l'année 2019 ?

Le titre AICMP, l'internalisation des formations, des contrats de formation en externe et la réorganisation des formations.

TAICMP AMS Marseille. Nous avons débuté notre première session du titre le 18 septembre pour l'association AMS de Marseille avec 10 inscrits, 9 sont entrés en formation. Nous avons délivré la première certification au titre AICMP le 18 décembre pour une promotion de 7 stagiaires, 6 l'ont obtenu.

TAICMP Cergy (Promévil / Optima). Nous avons débuté le 24 septembre une nouvelle session au titre qui est composée à la fois de salariés de Promévil (6) et de salariés d'Optima (4). Les salariés de Promévil ont été choisis en fonction de leur nombre d'années de présence à Promévil sur des contrats à durée déterminée et du fait de l'absence de qualification. Nous avons voulu ainsi valoriser les personnels de l'association engagée depuis plus de 2 ans sur des contrats courts et n'ayant pas de qualification de base. Les salariés d'Optima sont des médiateurs chantier. La certification aura lieu le 11 février 2020 sur Cergy.

Formations externes, le projet POEC : en septembre 2019 nous avons initié, suite à la rencontre de notre conseiller Uniformation, un projet de POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective). Ce dernier a été déposé auprès de notre partenaire en décembre 2019. Cette POEC porte sur l'insertion par la formation de demandeurs d'emploi. Nous avons fait le choix de proposer un projet novateur et original dans le champ de la médiation sociale en France.



Remise du titre aicmp le 19 décembre à Marseille dans les locaux de l'AMS

L'organisme de formation a pris son indépendance et assure l'ensemble des prestations de formation qu'il délivre (hormis les formations au PSC1 qui sont réglementées).

Cet état de fait a un double avantage : **réduire les coûts en ne payant plus de prestataires externes** et valoriser des compétences internes existantes.

La réorganisation des formations a permis, en réfléchissant la formation par groupe de stagiaires, de créer une dynamique positive autour de la formation et ainsi d'obtenir l'adhésion des stagiaires. **Hier, ils venaient en formation à reculons, aujourd'hui ce sont eux qui sont en demande.**

Nous avons initié en 2019 un travail de mise en conformité réglementaire de l'organisme de formation avec la certification **AFNOR**. Nous visons en 2020 l'atteinte de la labellisation AFNOR sur les formations dites longues, à savoir qualifiantes, diplômantes et certifiantes. Cet état de fait nous permettra de nous engager dans la démarche de la norme Qualiopi en bénéficiant d'un allègement d'audit.



#Les faits marquants 2019



Pôle Ingénierie

“la poursuite du plan stratégique pour l’association...”



Marine Riant,
Responsable du pôle
ingénierie

Quels sont été les faits plus marquants pour votre pôle pour l’année 2019 ?

L’année 2019 est marquée par la poursuite du nouveau plan stratégique pour l’association.

La diversification de l’activité a été le moteur du pôle ingénierie en 2019 avec la mise en place de dispositifs de médiation sociale expérimentaux à **Vanves et Ville d’Avray**. Trois médiateurs ont travaillé sur l’évènement « **Clamart Plage** ».

Promévil a directement été contacté par la **Bibliothèque Publique d’Information** pour réaliser une prestation de médiation sociale au sein de la bibliothèque pendant la période de révision du baccalauréat.

La diversification a également été engagé grâce au travail réalisé pour **la mairie de Païta** en Nouvelle-Calédonie. La Mairie de Païta a sollicité le conseil de Promévil pour la rédaction de son cahier des charges en vue de la publication de son appel d’offre médiation sociale. La prestation se décomposait en deux points : relecture et validation du cahier des clauses techniques particulières et analyse des offres des candidats à l’issue de la consultation.

Enfin, Pascal Nicolle, Directeur de **La Suite dans les Idées**, entreprise spécialisée dans la concertation a sollicité Promévil, dans le cadre d’une concertation lancée par les départements de l’Essonne et du Val de Marne.

Les trois mois de l’année, où les évènements ont basculé dans votre pôle ?

La période estivale fut l’occasion de mettre en place et d’améliorer les techniques déploiement de dispositifs ponctuels de médiation sociale. Le pôle, dont l’équipe a été au complet à partir du mois d’avril 2019, a eu la liberté de tester son mode de fonctionnement.



Médiation à la Bpi du centre G. Pompidou



Médiateurs à Vanves



Médiateurs à Clamart/plage



#Les faits marquants 2019



Contrat estival pour les médiateurs en place à Ville d'Avray



Dispositif de Cergy

1- Pérennisation des contrats historiques :

L'année 2019 a été marquée par la pérennisation des contrats de Bagneux, Cergy, Nanterre et Courbevoie, qui sont des contrats historiques de Promévil, le renouvellement de ces contrats était par le biais de nouveaux appels d'offres.

- **Bagneux :** Promévil a œuvré pour le renforcement du partenariat avec la ville en s'appuyant sur une équipe cohérente et complémentaire, l'année était marquée par le recrutement d'un manager du site. La structure préconise, le développement de sa communication et de son partenariat avec les acteurs locaux.

- **Cergy :** Promévil œuvre pour convaincre les bailleurs de l'utilité de la médiation sociale en démontrant le gain économique du recours à la médiation sociale par les bailleurs.

- **Nanterre :** le renouvellement du marché et pérennisation de l'équipe d'été



Dispositif de Nanterre



Dispositif de Courbevoie

- **Courbevoie :** le pôle ingénierie a bâti un lien de confiance avec le référent ville, Courbevoie est devenue la vitrine de Promévil

2-Diversification de l'activité :

L'année 2019 a été marquée par la diversification de l'activité de Promévil, dans ce cadre, les dispositifs de médiation sociale ont été sollicités par Vanves, ville d'Avray et Clamart Plage, Bibliothèque publique d'information.

- **Vanves :** la ville a sollicité Promévil pour la mise en place d'un dispositif de médiation sociale, l'enjeu pour la ville est de compléter son action de prévention et de sécurité par la présence de médiateurs sociaux, en effet la satisfaction du Maire a été démontrée par un courrier adressé au Président de l'association et dans la communication municipale dans des

articles qui se focalisaient sur l'activité des médiateurs.

- **La ville d'Avray :** L'enjeu pour la structure est de démontrer sa capacité de contribuer dans la réduction du sentiment d'insécurité chez les habitants, mettre la médiation au cœur de la vie du village et agir pour le lien intergénérationnel, Promévil a été invitée à participer au conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance avec le représentant de l'Etat et le commissaire de Police pour échanger sur la situation sécuritaire dans la ville.

- **Clamart- plage :** l'objectif de la prestation est d'assurer la prévention et les règlements des conflits, l'enjeu de Promévil est de montrer au donneur d'ordres le processus de professionnalisation du métier de médiateur qui ne peut pas s'assigner des missions de sécurité. Promévil a pu promouvoir le caractère pédagogique de la médiation sociale notamment pour remédier aux situations délicates.

- **Bibliothèque Publique d'information :** l'enjeu majeur de la BPI est d'assurer l'interface entre les bibliothécaires et les jeunes lecteurs et de faire respecter le règlement intérieur.

En effet, Promévil a eu l'occasion de s'expérimenter dans une autre activité face à un autre public, le dispositif a pu développer des relations partenariales de qualité avec les bibliothécaires et les agents de sécurité.

Services Supports Ressources Humaines

“le nombre de sorties positives a augmenté...”



Adeline Nicoli,
Responsable du pôle
Ressources humaines

Quels sont été les faits plus marquants pour votre pôle pour l'année 2019 ?

Le pôle Ressources Humaines a été très impliqués dans les calibrages de talents pour les différents appels d'offre et particulièrement pour les dispositifs de médiation urbaine, médiation à la Bpi et des médiateurs pour la concertation chantier. En fonction des territoires ou du sujet, certains profils de médiateurs étaient plus adaptés et répondaient plus précisément à la demande.

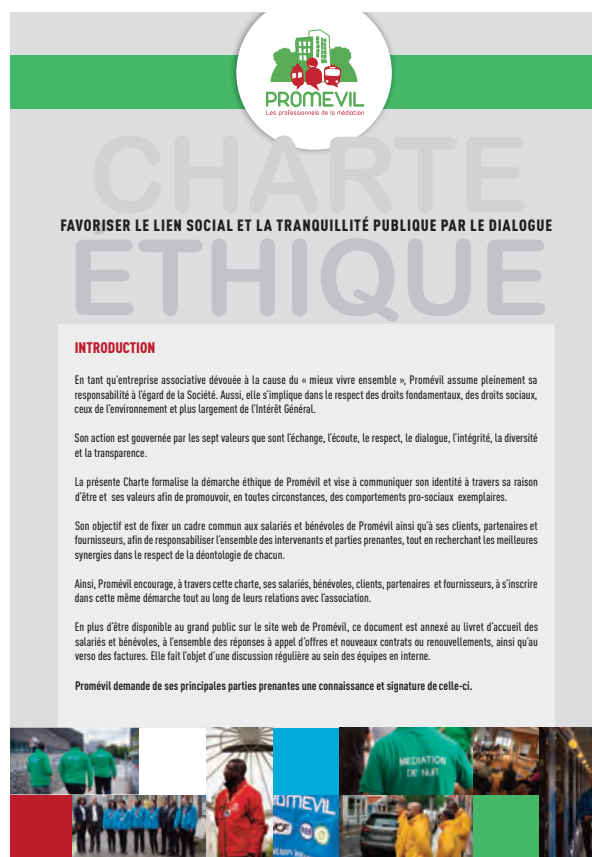
Les trois mois de l'année, où les événements ont basculé dans votre pôle ?

A partir de janvier 2019, je me suis chargée de la mise en place du **Comité Social et Economique** au sein de l'association. Ce Comité remplace la délégation Unique du personnel en place. Ces élections ont demandé plusieurs semaines de préparation. Le CSE a été élu le 12 avril 2019 avec 19 membres (10 titulaires et 9 suppléants).

Pouvez-vous nous parler des résultats sociaux, sociétaux et environnementaux (Label Lucie, dialogue social) ? Suite au résultat comptable, quels faits significatifs pouvez-vous retenir pour l'année 2019 ?

Au 31 décembre 2019 l'Association comptait **238 salariés dont 144 en contrats aidés à durée déterminée**. Le taux de turn over de 42.42 % est inférieur à celui de l'année précédente, ce qui signifie que le nombre de sorties positives a augmenté (Passage en Contrat à durée indéterminée sur l'année).

Nous comptons 24 accidents de travail, soit



10.08 % de notre effectif. **63.34 %** de ces accidents de travail se sont soldés par un arrêt-maladie de plus d'une journée (taux de fréquence).

Dans le domaine du RSE, l'année 2019 a été marquée par le **renouvellement du label Lucie** à la condition de créer une charte Ethique dans un délai de six mois. La charte a aboutie a faire ressortir les 4 valeurs de Promévil : l'Écoute, le Collectif, la Convivialité et l'Intégrité.

A partir de décembre 2019, **Augustin Jacquet** étudiant en alternance est positionné au poste de “ chargé de suivi et d'amélioration de la politique RSE ” de l'association, pour en assurer l'animation. A ce titre, pour les 3 prochaines années, **il sera le référent du label Lucie**, preuve que Promévil est très attaché à ses engagements



2019

#Les faits marquants

**CHERS COLLÈGUES,
LA LOI VOUS RAPPELLE
QUE LES ALLUSIONS
SEXUELLES RÉPÉTÉES
PROVOQUENT
UNE SOUFFRANCE RÉPÉTÉE.**

PROMÉVIL
MÉDIATION

HARCÈLEMENT SEXUEL : DÉSORMAIS LA LOI VOUS PROTÈGE

La loi contre le harcèlement sexuel punit le fait d'imposer à une femme ou à un homme, de façon répétée, des propos ou des comportements à connotation sexuelle, portant atteinte à sa dignité en raison de leur caractère humiliant ou créant une situation intimidante. Elle punit également tout acte assimilé à du chantage sexuel. Ce délit est passible de peines pouvant aller jusqu'à 3 ans de prison et 45 000 euros d'amende.

stop-harcelement-sexuel.gouv.fr

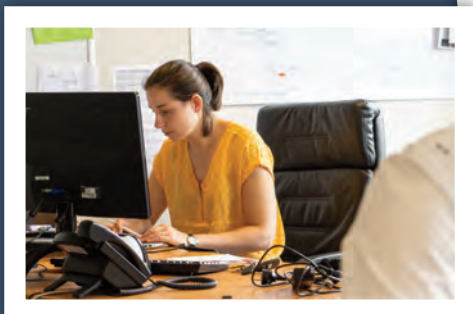
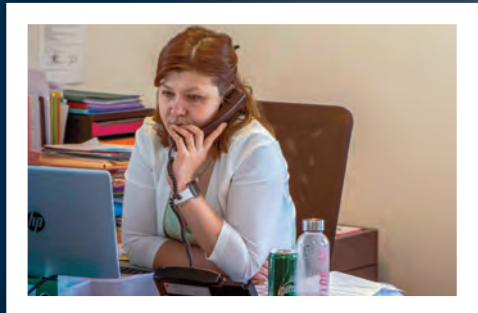
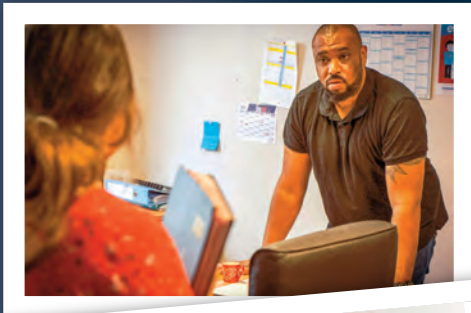
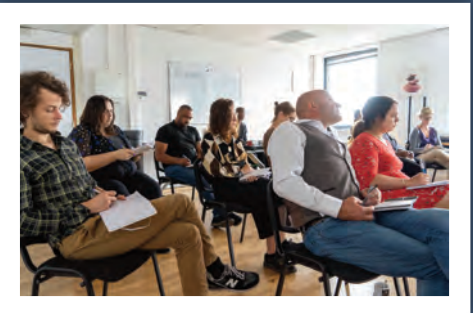
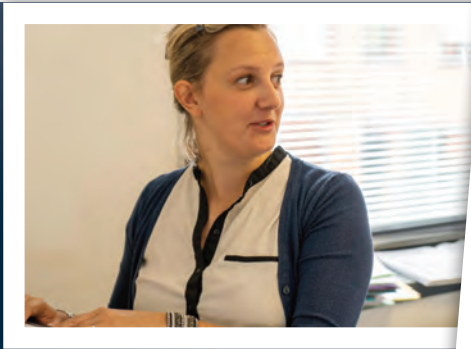
08 842 846 37

Numéro non surtaxé

Vos contacts au CHSCT

MICHELE TAI - michele.tai@promevil.org
ALIOUSEYNI KONTE - aliouseyni.konte@promevil.org
IBRAHIMA DIOP - ibrahima.diop@promevil.org





21 avenue des Genottes - 95800 Cergy Saint-Christophe
Tél.: 01 34 35 18 40 - contact@promevil.org
www.promevil.org

suivez-nous !   @PROMEVIL_MED

