



ASSOCIATION DE
MÉDIATION
SOCIALE
CRÉÉE EN
1995

Lien social tranquillité **publique** DIALOGUE avec la MÉDIATION



30
ANS!



PROMÉVIL est une association loi 1901 qui est née en 1995. Son histoire est associée à l'histoire de la médiation moderne, et je suis fier de diriger cette grande équipe, pionnière dans la professionnalisation, la formation et l'ingénierie de la médiation sociale.

Engagée pour promouvoir le « mieux vivre ensemble », Promévil poursuit sa mission d'utilité publique en offrant des conseils, des diagnostics, et en déployant des dispositifs de médiation au sein des collectivités locales, des transports et du secteur éducatif. La gouvernance de l'association a toujours eu à cœur de faire évoluer les salariés, ce qui l'a conduits à organiser régulièrement des sessions de formation adaptées. Aujourd'hui, Promévil est présente dans deux régions et cinq départements d'Île-de-France, intervenant dans de nombreuses collectivités locales et établissements publics.

Les valeurs qui nous rassemblent

PROMÉVIL répond au statut d'Association, son conseil d'administration est composé à 100% de cadres bénévoles, elle poursuit depuis 1995 son engagement social d'un « mieux vivre ensemble », mais elle n'en n'oublie pas pour autant ses responsabilités d'employeur et obligations de résultats.

PROMÉVIL se considère en effet comme une entreprise associative dont le profit doit pouvoir contribuer au développement de la politique de ressources humaines assises sur des valeurs fortes qui rejaillissent en interne et nourrissent son approche des politiques d'emploi, de recrutement, de formation, de promotion interne, de rémunération, de sécurité, prévoyance, dialogue, organisation.

Insertion professionnelle

C'est inscrit dans les statuts de Promévil, l'association doit faciliter "l'insertion durable de ses salariés en co-responsabilité avec les services publics". C'est un objectif qui est consécutif de l'ensemble de l'écosystème. Les différents partenariats, avec Pôle emploi, les missions locales, les acteurs territoriaux, la formation, les Parcours Emploi Compétences, le suivi personnalisé des contrats, sont autant d'éléments qui contribuent à l'insertion et surtout à l'employabilité future des salariés quittant Promévil.



Médiatrice / médiateur social, un métier au service des territoires



MÉDIATION SOCIALE UNE PRESENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ :

- **“ALLER VERS”** la population
- **OBSERVER**, dissuader, favoriser le dialogue, lutter contre l'isolement
- **PARTICIPER** à relayer l'information
- **RÉPONDRE** aux besoins du public qu'ils ont en charge
- **RAPPELER** les règles d'usages
- **FACILITER** les relations entre les personnes et les institutionnels
- **PARTICIPER** à la protection des personnes et des biens

TRANSPORTS



QUALITÉ DE SERVICE, RÉGULATION ET TRANQUILLITÉ DES VOYAGEURS

PAR LE DIALOGUE - Le rôle de la médiation est prépondérante dans l'apaisement de situations conflictuelles, de lutte contre les incivilités (pieds sur les banquettes, jets de débris, nuisances sonores...) et ponctualité des trains (fermetures des portes, signal d'alarme...). **N'usant ni d'autorité, ni de menace, par leur sens du contact et leur professionnalisme, les médiateurs sociaux parviennent à faire prendre conscience à leurs auteurs de l'abus observé.**

POLITIQUE DE LA VILLE



DIALOGUE, PROXIMITÉ ET PRÉVENTION

POUR UNE VILLE APAISÉE - Incivilités, violences, petite délinquance, les médiateurs sociaux de **PROMÉVIL** interviennent au cœur des villes et parfois à la demande des bailleurs sociaux. Bien connus des habitants, ils sillonnent les quartiers et interviennent dans des situations jugées délicates (conflits de voisinage, nuisances sonores, rassemblements nocturnes) en ramenant dialogue et compréhension mutuelle. Ils sont les porteparoles de la municipalité et font remonter des informations de terrain. C'est à la fois une veille sociale mais aussi technique. **Il ne se substitue pas aux forces de police ou aux équipes de secours mais se positionne en relais.**



LIEUX D'ACCUEIL, MÉDIATION NUMÉRIQUE ECOUTE, ACCOMPAGNEMENT ET SÉCURITÉ

PARTAGER LES ESPACES DE VIE COMMUNE - Urgences hospitalières, antennes Pôle Emploi, piscines, bibliothèques... sont des lieux confinés où la tension générée peut engendrer de l'agressivité. Le personnel administratif ou médical n'étant pas formé à cette situation, les agents de **PROMÉVIL** interviennent pour assurer la tranquillité et anticiper toute incivilité.

Ils agissent au plus près des publics afin d'humaniser et de tranquilliser les espaces de vie commune.



CHANTIERS ANALYSER, DIALOGUER, PRÉVENIR

Interface entre le donneur d'ordre et la population - Les agents de proximité sont des médiateurs spécifiquement dédiés aux problématiques de chantiers dans des zones urbaines. Ils participent à l'information des différentes phases du chantier, analysent et anticipent les problèmes. L'identification des pollutions, bruits, vibrations et autres inconvénients les amènent à rencontrer régulièrement les habitants pour les prévenir. Ils ont à leur disposition du matériel de communication et entretiennent un dialogue régulier (sur les marchés, aux arrêts de bus, etc.).



Ingénierie

Diagnostic, projet de prestation, comité de suivi, outil de reporting, le service ingénierie de PROMÉVIL a mis en place un process exhaustif, garant de sa qualité de service autant que de l'efficacité de ses médiateurs sociaux sur le terrain.

A - AUDIT & DIAGNOSTIC

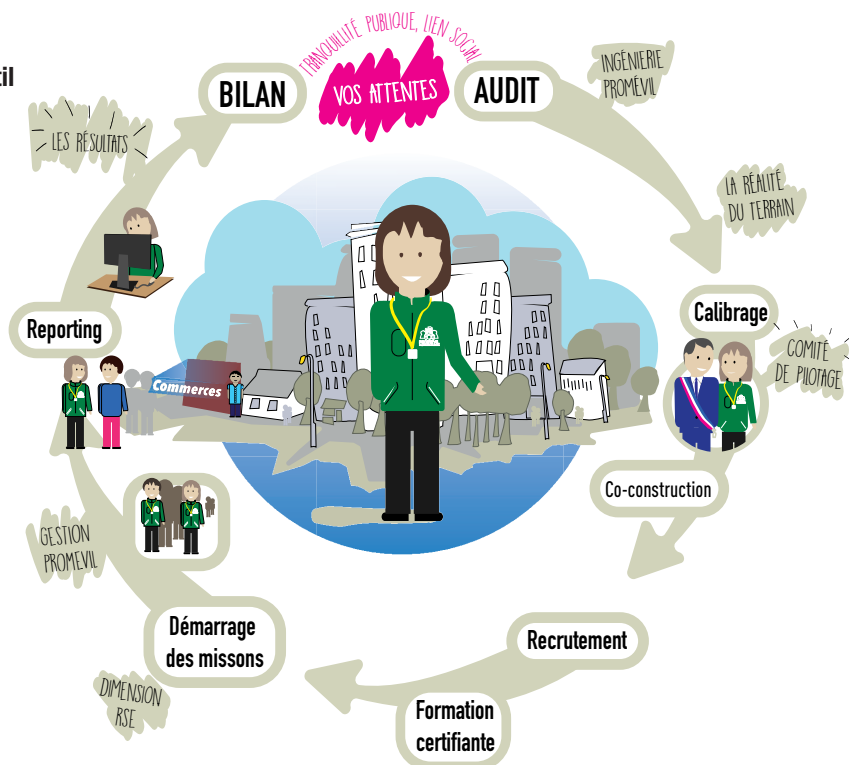
- Etude d'opportunité
- Définition du type d'intervention
- Dimension de service
- Démarches d'implantation

B - PROJET DE PRESTATION

- Ajustement et accord final
- Signature d'une convention de partenariat

C - PARTENARIAT / SUIVI

- Reporting en temps réel sur une application (I-FORGE pour la médiation transport et WIKILIEN ou Qomon pour la médiation urbaine)
- Réunion de comité de pilotage mixte
- Présentation des résultats v/s modalités convenues



Formation

CYCLES DE PROFESSIONNALISATION

Pour devenir médiateur social, **PROMÉVIL** propose un parcours alliant pratique de la médiation sociale et formation présentielle autour de 12 modules dispensés sur 24 mois (1 à 2 jours / mois). Durant toute la durée du contrat avec **PROMÉVIL** le candidat est accompagné pour favoriser son intégration, ses perspectives d'emploi, d'évolution, de formation et d'accès à une VAE.

CENTRE DE FORMATION

Promévil organise en interne la formation de ses salariés. Nos médiateurs sont formés en partenariat étroit avec des spécialistes (formateurs et experts métier) reconnus dans le domaine de la médiation sociale, selon un programme de formation spécialement conçu pour s'adapter à leur contexte d'activité et à leurs missions

- **LA MÉDIATION SOCIALE**
- **L'INTERMÉDIATION CULTURE**
OBJECTIF : connaître les dimensions interculturelles de la médiation sociale.
- **L'ÉDUCATION A LA CITOYENNETÉ**
OBJECTIFS : définir la notion de laïcité et rappeler les valeurs de la République.
Analyse de cas pratiques.
- **LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS**
OBJECTIF : adapter son comportement en situation conflictuelle.
- **LA COMMUNICATION**
OBJECTIF : cerner les enjeux d'une communication efficace.
- **LA GESTION DU STRESS...**
OBJECTIF : maîtriser ses émotions dans la pratique de ses missions.

Nos références

Médiation urbaine

Les villes de : Bagneux - Cergy - Cergy-Grand-Centre - Clamart - Courbevoie - Chanteloup-Les-Vignes - Jouy-le-Moutier - La Courneuve - Nanterre - Malakoff - Montigny-lès-Cormeilles - Pantin - Vanves - Viroflay - Ville-d'Avray - Villemomble - Villeneuve-la-Garenne

Médiation bailleurs sociaux

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

Médiation piscine et bases de loisirs

Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise

Médiation Transport

20 ans sur les lignes SNCF Transiliens, TER Hauts-de-France, le TER Bourgogne-Franche-Comté, contribution à la certification de la ligne H

Dispositifs particuliers

Concertation : La suite dans les idées

Chantier : CDG EXPRESS - SNCF Réseaux - Chantier TZen4

Accueil public : Bpi du Centre G.Pompidou

Accueil public, inclusion numérique : La Poste

Audit et conseils : Païta, Nouméa (Nouvelle-Calédonie) Mitry-Mory

PROMÉVIL agit et s'engage pour le mieux-vivre ensemble, à faire preuve de transparence sur ses décisions et actions, à favoriser l'écoute et le dialogue dans ses relations avec ses parties prenantes.

Afin d'assumer pleinement sa responsabilité au regard de la Société, PROMÉVIL s'est engagée en 2012 dans une démarche de labellisation RSE 26000 (gouvernance de l'organisation, les Droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires et l'engagement sociétal).

Lauréat du prix de l'Entrepreneur Social
du Boston Consulting Group



Parc St Christophe - Avenue de l'entreprise - Bat. Galilée - Tél. : 06 13 15 39 20 accueil@promevil.org

www.promevil.org

suivez-nous !  