



L'expertise du “Aller-vers” au service des bailleurs sociaux

PROMÉVIL, EXPERT DU « ALLER-VERS »

2

Pionnier depuis 1995

🕒 Expérience, expertise et adaptabilité

30 ans d'expertise dans la création et la gestion de dispositifs de médiation sociale. Haute qualité de posture, polyvalence sur le terrain, qualité de relation au donneur d'ordre.

Un savoir-faire qui sait **s'adapter à vos priorités stratégiques**.

📍 Immédiatement opérationnels, IDF et régions

Des équipes de terrain professionnelles rapidement disponibles :
35 médiateurs et médiatrices formé(e)s, en CDI temps plein.

Un ancrage en Île de France et une capacité d'intervention nationale : recrutement local ou équipes mobiles.

🤝 Un tiers de confiance polyvalent

Intermédiaire neutre entre donneur d'ordre et habitants pour préserver le dialogue, apaiser les tensions, collecter ou diffuser l'information.

Une **compétence polyvalente**, de la médiation de proximité à l'enquête sociale en passant par les démarches pédagogiques et la concertation.



LA MÉDIATION POUR LES BAILLEURS SOCIAUX

3

Impacts et bénéfices mesurables



14% → 73%

Mobilisation massive

5 fois plus de participation aux votes de réhabilitation.

-75%

Préservation du patrimoine

Réduction drastique du budget consacré aux dégradations.

-50%

Climat social apaisé

Diminution des plaintes locataires pour incivilités.

x 1,71

Rentabilité économique

1€ investi génère 1,71€ d'économies en coûts évités.

70%

Prévention des conflits

Des tensions désamorçées en amont avant toute escalade.

-30%

Gain de temps interne

Moins de temps consacré par vos équipes à la gestion des tensions.

UN CADRE PROFESSIONNEL EXIGEANT

4

Ingénierie, supervision et présence terrain professionnelles en interaction étroite avec le donneur d'ordre



Aller-vers spontané dans l'espace public

Démarche proactive dans les transports et dans l'espace public, création d'un lien de confiance, anticipation et apaisement des tensions, du quotidien, dialogue pédagogique.



Contact individuel en porte-à-porte

Dispositif complet d'enquête avec visites à domicile systématiques pour toucher chaque foyer, informer personnellement et recueillir les informations utiles.



Soutien des Temps collectifs

Présence active aux réunions publiques pour faciliter la parole des plus timides, modérer les échanges et gérer les tensions en direct pour un dialogue apaisé.



Capitalisation Terrain

Utilisation d'outils numériques de collecte pour objectiver les faits, remonter les « signaux faibles » et produire des synthèses d'aide à la décision.

Proximité de terrain

Écoute personnalisée

Cohésion Sociale

Digital pour l'humain

Adaptation à votre identité et à vos priorités, lien continu avec vos équipes, zéro portage RH pour vous



Formation Pointue

Parcours complet : gestion des conflits, cadre légal et déontologie.



Encadrement Proximité

Un coordonnateur dédié pilote les équipes au quotidien et garantit le lien avec vous.



Pilotage Digital

Géolocalisation des interventions, stats en temps réel et traçabilité des actions.



CONTEXTE & ENJEUX

Bailleurs sociaux :

**une réalité complexe,
des besoins multiples**

CONTEXTE ET ENJEUX SECTORIELS

6

Une conjecture en tension entre deux enjeux complexes



Une Pression Locative Historique

2,7 M DEMANDEURS EN ATTENTE

Record historique mi-2024, avec une augmentation de 100 000 demandeurs en 1 an.

x 4,3 RATIO OFFRE / DEMANDE

La demande est désormais 4,3 fois supérieure à l'offre disponible sur le territoire.



L'Urgence Écologique & Économique

2034 DEADLINE RÉGLEMENTAIRE

Obligation légale d'éradiquer les passoires thermiques (DPE G, F, E) pour 950 000 logements.

180k RÉHABILITATIONS / AN

Rythme nécessaire pour atteindre les objectifs climatiques et la neutralité carbone 2050.



UN DÉFI ÉCONOMIQUE ET HUMAIN

Une gestion permanente des risques et des fragilités

7



Risques financiers & sociaux

01

Un modèle économique sous pression (baisse des APL, hausse des coûts) qui oblige à sécuriser les recettes et gérer les risques d'impayés ou de conflits de voisinage.



Tranquillité résidentielle

02

La gestion des relations locataires, des incivilités et de l'image publique devient un enjeu critique de conformité et de réputation pour les bailleurs.



Publics fragiles

03

Accueil de ménages aux revenus modestes, avec une surreprésentation de familles monoparentales et une paupérisation croissante des locataires nécessitant un soutien.



Impératif de proximité

04

Nécessité de moderniser la relation client (digitalisation) tout en renforçant l'accompagnement humain pour faire accepter les travaux, apaiser les tensions et détecter les signaux faibles.



NOTRE ENGAGEMENT

PROMÉVIL
**une réponse professionnelle
et engagée à vos côtés**



UNE CAPACITÉ D'INTERVENTION POLYVALENTE

En soutien de l'existant

9

3 modalités d'intervention exemplaires de notre savoir-faire :

La médiation sociale

Pour assurer la tranquillité résidentielle, prévenir et gérer les conflits.

L'ingénierie sociale

Notamment dans le cadre des opérations de réhabilitation, rénovation ou démolition.

La gestion de proximité "sur mesure"

En soutien de vos gardiens, pour réagir vite à une situation de crise, une absence, un besoin non couvert par votre chaîne métier.

Les atouts distinctifs Promévil

- Des équipes immédiatement opérationnelles.
- Des profils réellement professionnels, sans biais d'appartenance au site d'intervention.
- L'adaptabilité d'une équipe intégrée, sans le souci du portage RH.



Nous restons à votre disposition pour étudier tout besoin, permanent ou temporaire, récurrent ou imprévu, difficile à couvrir par vos services

LA MÉDIATION SOCIALE PAR PROMÉVIL : PRINCIPES

10

Une approche globale répondant aux enjeux de tranquillité et de lien social

4 Besoins Essentiels couverts par nos équipes

Prévention & Régulation

Apaiser les tensions de voisinage et gérer les nuisances avant qu'elles ne dégénèrent en conflits durables.

Sécurisation des Espaces

Assurer une présence rassurante dans les parties communes et les abords immédiats.

Approche « Aller-vers »

Une présence active sur le terrain (dont soirées/week-ends) pour recréer du lien et toucher tous les publics.

Veille & Coordination

Repérage des dysfonctionnements techniques, détection des fragilités sociales et reporting précis vers le bailleur.



LA MÉDIATION SOCIALE PAR PROMÉVIL : MÉTHODOLOGIE

11

Une méthodologie éprouvée en 3 phases pour une action maîtrisée et mesurable



01

Mise en place

Immersion terrain et repérage précis des lieux (entrées, zones sensibles).

Rencontre des acteurs locaux clés (gardiens, associations, police).

Cadrage opérationnel des zones et validation des horaires d'intervention.



02

Gestion & Déploiement

Déploiement des équipes formées et équipées sur site.

Présence étendue en soirées et week-ends pour une couverture optimale.

Médiation active in situ et gestion dynamique des plannings.



03

Évaluation & Suivi

Main courante digitale et remontée des notes d'ambiance.

Bilans trimestriels et analyse qualitative des impacts.

Comités (COPIL/COTEC) pour ajustements et amélioration continue.



Un pilotage rigoureux garanti par une traçabilité totale des actions et un reporting régulier vers le bailleur.

L'INGÉNIERIE SOCIALE PAR PROMÉVIL : PRINCIPES

12

Réussir la transformation urbaine avec les habitants dans un contexte sensible



Un Contexte Sensible



Opérations en Site Occupé

Travaux impactant directement le quotidien et l'intimité des locataires (bruit, poussière, accès), générant stress et nuisances.



L'Obligation de Concertation

Nécessité réglementaire d'associer les locataires et leurs représentants le plus en amont possible pour co-construire le projet.



Risque de Blocage

L'absence d'adhésion peut entraîner des refus d'accès aux logements, des retards de chantier significatifs, voire des contentieux.



Objectifs Critiques



Diagnostic Sociologique Fin

Identifier précisément la composition des ménages, les ressources, et repérer les fragilités (santé, handicap, vieillissement).



Maîtrise du Calendrier

Sécuriser le planning des travaux en anticipant les situations complexes qui pourraient bloquer l'avancement.



Apaisement du Climat Social

Transformer une contrainte subie en une opportunité résidentielle comprise et acceptée par les habitants.

L'INGÉNIERIE SOCIALE PAR PROMÉVIL : MÉTHODOLOGIE

13

Une approche globale et séquencée : du diagnostic au relogement

🔍 Phase Amont : Enquêtes & Concertation

📋 Diagnostic Social & d'Occupation

Réalisation d'enquêtes exhaustives (porte-à-porte) pour qualifier le peuplement, l'état technique des logements et recenser les attentes ou oppositions.

👥 Animation Participative

Réunions publiques, ateliers thématiques, permanences pour l'appropriation des projets (collaboration avec les agences de communication, concertation)

📢 Communication Pédagogique

Vulgarisation des enjeux techniques et financiers (impact quittance, économies d'énergie) pour obtenir l'adhésion lors des consultations.

🔧 Phase Opérationnelle : Accompagnement

🏠 Accompagnement Travaux

Interface locataires-entreprises pour faciliter l'accès aux logements, préparer les interventions et gérer les réclamations.

🚚 Gestion du Relogement

Accompagnement complet des ménages de la définition des besoins à l'installation, dans le respect des chartes.

❤️ Traitement des Situations Fragiles

Prise en charge spécifique des ménages vulnérables (handicaps, personnes âgées, troubles psychiques, Diogène...) via un accompagnement social renforcé.

GESTION DE PROXIMITÉ PAR PROMÉVIL : PRINCIPES

14

Intervenir en “sur mesure” pour soutenir votre organisation et vos équipes

Une réponse immédiate à l'urgence

Conscients du rôle essentiel du gardien comme interface indispensable, garant de la qualité de vie et acteur de la cohésion sociale, **Promévil a développé une double expertise métier** - combinaison des tâches techniques du gardien (veille patrimoniale, entretien) avec le savoir-faire comportemental unique du médiateur - **pour intervenir en sur-mesure en fonction des besoins réels**



Déploiement Sur-mesure, Rapide & Flexible

Ressources mobilisables rapidement pour pallier les absences non planifiées, assurer l'intérim sur les nouveaux programmes, apporter un soutien en situation de crise...



Solution « Clé en main »

Prestation complète incluant l'agent formé et équipé, et la gestion administrative intégrale du remplacement.



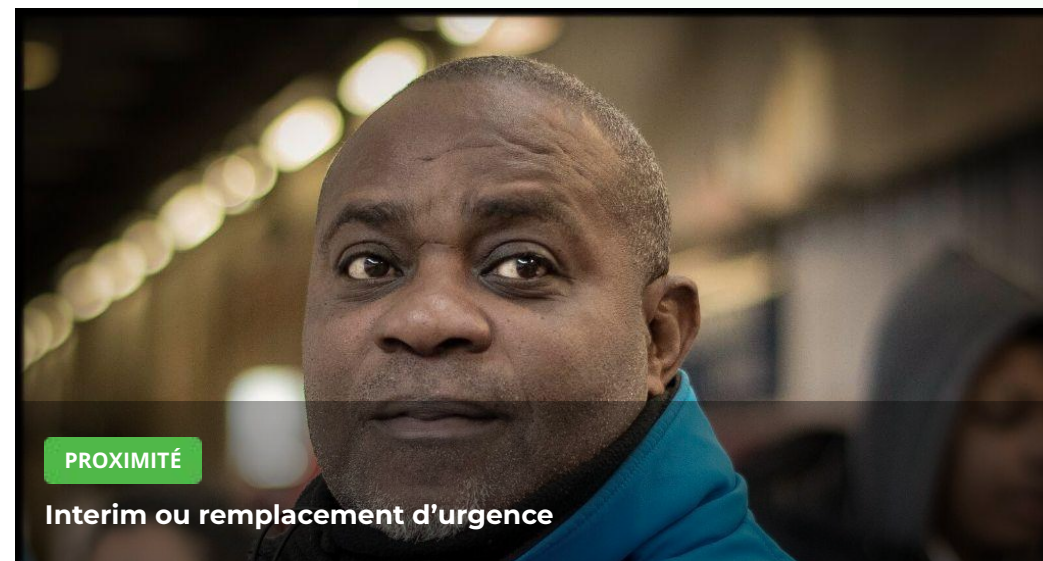
Encadrement Opérationnel

Pilotage par des chefs d'équipe dédiés : gestion des plannings, suivi terrain et reporting régulier vers le bailleur.



TERRAIN

Intervention de nuit en soutien “situation de crise”



PROXIMITÉ

Interim ou remplacement d'urgence

Collectivités et institutions

Bagneux

VILLE DE
Clamart

cergy

Ville de
Chanteloup
les-Vignes

COURBEVOIE
HAUTS-DE-SEINE

Essonne
TERRE D'AVENIRS

Est
Ensemble
Grand Paris

VILLE DE
Gennevilliers

Grand
Orly
seine
bièvre

JOUY
le-Moutier

la Courneuve

les
ULIS

MALAKOFF

mitry
mory
VILLE
SOLIDAIRE

Ville de
Montigny
Lès Corneilles

MAIRIE DE NANTERRE

Ville de
Païta

Ville de
Pantin

PARIS

plaine
commune
GRAND PARIS

VILLE FRATERNELLE
SARCELLES

VANVES

Commune de
Ville-d'Avray

VILLENEUVE
sur-Seine

VILLE DE
VIROFLAY

CERGY-
PONTOISE
agglo

Ville de
CHENÔVE

PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE
Liberté
Égalité
Fraternité

Transport



Bailleurs sociaux



Autres références





PARLONS DE VOS ENJEUX



Nous sommes à votre écoute pour comprendre votre réalité et vos besoins, et proposer la réponse adaptée.



Marine Riant

Directrice



Téléphone 06 79 49 06 35



Email marine.riant@promevil.org



Adresse Campus St Christophe,
10 Av. de l'Entreprise
Bâtiment Galilée,
95800 Cergy