

RAPPORT ANNUEL



20
22



Partenaires Pour la Ville

3 place des pianos, 93200
saint-denis

www.PPV93.fr

Sommaire

01

UNE ANNÉE MARQUÉE
PAR UN TRAVAIL DE
RECONNAISSANCE DE
LA MÉDIATION SOCIALE

02

FACILITER L'ACCÈS AUX
DROITS

03

PRÉVENTION DES CONFLITS
DANS LE SERVICE PUBLIC

04

MÉDIATION À L'ÉCOLE

05

TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

06

MÉDIATION ENVIRONNEMENTALE
ET CADRE DE VIE

07

NOS AUTRES ACTIVITÉS

08

RESSOURCES HUMAINES DE
L'ASSOCIATION

PREAMBULE

Le mot du président de PPV93

Ancien président de la Croix rouge française de Seine-Saint-Denis et Infirmier de profession, Marc VIDORE est le co-président de PPV93 depuis juin 2020. Il représente les intérêts de l'association et plus largement de la Médiation sociale au sein de la Métropole du Grand Paris depuis 2021. Dyonésien depuis toujours, il connaît les spécificités de notre département pour lequel il promeut une équité de traitement et plaide pour la reconnaissance du métier de médiateur, notamment par la contribution au rapport parlementaire sur la médiation sociale, porté par Patrick Vignal, député de la 9ème circonscription de l'Hérault.



Qui somme Nous ?

L'association PPV93 a été créée en juillet 1997 à l'initiative de la Ville de Saint-Denis, la SNCF, la RATP, EDF et des Universités de Paris VIII et Paris XIII avec l'objectif de proposer de nouveaux services à la population et de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes sequano-dyonisiens, peu ou pas qualifié.

Nos équipes intègrent des compétences plurielles et complémentaires en médiation, en information de proximité, en communication de projet, en insertion, en formation professionnelle, en pilotage d'outils de suivi de mission et en gestion de marchés publics qui sont incontournables pour mener à bien la mission.

Une capacité à être réactif et opérationnel rapidement grâce aux expériences de travail rôdées et éprouvées, acquises sur des mandats de médiation et où nous avons développé une méthodologie favorable au déploiement de plans d'actions et de dispositifs sécurisés et fiables, et sommes accoutumés à l'évaluation de nos pratiques. Une compétence essentielle afin de déployer les dispositifs d'information de proximité et de médiation rapidement et efficacement.

Par ailleurs, nous disposons d'une connaissance fine des enjeux du département de la Seine-Saint-Denis et des publics fragiles, grâce à notre implantation locale, notre expérience de 25 ans dans la médiation sociale et la diversité de nos interventions (médiation urbaine, accès aux droits, médiation à l'école, médiation environnementale et cadre de vie...), nous permettent de construire des réponses adaptées sur un territoire aux multiples complexités, un savoir-faire que nos partenaires nous reconnaissent.

Qu'est-ce que la médiation sociale ?

La médiation sociale doit s'entendre comme une des réponses à la dégradation du lien social, particulièrement dans les zones urbaines fragiles qui souvent cumulent des problématiques de violence et d'exclusion. Incivilités sur l'espace public, conflits de voisinage, difficulté d'accès aux droits, situations de détresse sociale et familiale auxquels les modes de régulation traditionnels (école, famille, justice, élus...) ne peuvent pas répondre totalement. Les métiers de la médiation viennent répondre aux besoins émergents sur l'espace public et d'accompagnement des publics en difficultés en travaillant sur le lien social, en facilitant la mise en lien entre personnes, groupes de personnes et les institutions.

Si on associe souvent la médiation sociale aux politiques publiques de l'emploi et de l'insertion et que les emplois aidés ont contribué à son développement, la médiation sociale ne peut être réduite à un « statut », en plus de 40 ans, elle s'est dotée d'un cadre de référence qui a conduit à sa « professionnalisation » comme en témoigne le nombre de formations qualifiantes existantes (Agent de Médiation et d'Information Services, Technicien de Médiation Services, ...).

C'est quoi être médiateur ?

La plus-value du médiateur est de renforcer une présence de proximité et la « ré-humanisation » de l'espace public et des lieux sensibles dans sa capacité à réguler les conflits liés à la vie quotidienne et à renouer les liens sociaux défailants. Il contribue donc à améliorer la tranquillité publique et à réduire le sentiment d'insécurité ressenti plus fortement dans les quartiers sensibles. Il apporte une aide, un accompagnement aux personnes en difficulté.

Au quotidien le médiateur accompagne, écoute, explique, sensibilise dans le respect d'un cadre éthique qui encadre son intervention et qui repose sur plusieurs principes ; L'indépendance, la neutralité, l'impartialité, la confidentialité, la responsabilité et la liberté. Il agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes et doit maintenir sa position de tiers en vérifiant que son intervention est bien conforme au cadre déontologique de la profession.

LE CADRE DÉONTOLOGIQUE DE LA MÉDIATION SOCIALE

LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

L'acte de médiation sociale doit être ouvert à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

LE LIBRE CONSENTEMENT ET LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.

L'INDÉPENDANCE

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties, en situation de médiation sociale.

LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes.

Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales (porter assistance à une personne en péril ; dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles en référence notamment à la loi n°95-125 du 8 février 1995 modifiée par l'ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011).

LA PROTECTION DES DROITS ET DES PERSONNES ET LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence afférente, tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DE MÉDIATEUR SOCIAL

LA POSITION DE TIERS

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

L'IMPARTIALITÉ ET LA BONNE PROXIMITÉ

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.

LA RESPONSABILISATION ET L'AUTONOMIE DES PERSONNES EN MÉDIATION SOCIALE

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions, mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

LA POSSIBILITÉ DE REFUSER OU DE SE RETIRER D'UNE MÉDIATION SOCIALE

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence.

En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées, le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

LA RÉFLEXION SUR SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social, dans la durée.



I. UNE ANNÉE MARQUÉE PAR UN TRAVAIL DE RECONNAISSANCE DE LA MÉDIATION SOCIALE

La médiation sociale vise à « rendre possible » la relation entre les institutions et les personnes en permettant de réunir les institutions pour qu'elles se saisissent des questions qui remontent de la parole collective des populations. A ce titre, elle est bien un outil de la cohésion sociale.

Mais des questions demeurent et pèsent sur la pérennisation de nos actions ; quand est-il de la reconnaissance statutaire de la médiation sociale revendiquée aujourd'hui par tous ? Quelle place les pouvoirs publics lui accorde-t-elle parmi les autres professions du travail social ? Et comment trouver les conditions d'un exercice professionnel de la médiation sociale, désormais stabilisé et bien identifié, qui s'inscrit dans un cadre juridique et financier pérenne ?

Ce sont toutes ces questions qui ont émergées du travail conduit par Patrick Vignal, député de la 9ème circonscription de l'Hérault dans le cadre de la mission parlementaire confiée par le Premier Ministre Jean Castex, de l'époque.

Pour conduire un véritable état des lieux, le député Patrick Vignal a souhaité aller à la rencontre de différentes structures de médiation, partout en France et c'est dans ce cadre que nous avons eu le plaisir de l'accueillir en Seine-Saint-Denis, le 9 février 2022, pour un échange sur la réalité de notre métier.



Patrick Vignal ✓ @PatrickVignal · 49 m

● Dans le cadre de ma mission parlementaire, j'étais aujourd'hui en Seine-Saint-Denis pour rencontrer l'association PPV 93 qui intervient par la [#médiation sociale](#) sur le territoire au service des habitants, salariés et usagers, pour la tranquillité et le maintien du lien social.



Emmanuel Macron et 5 autres



Ces visites ont donné lieu à un projet de loi qui a mobilisé tous les acteurs de la médiation en France et présenté lors d'un colloque à l'Assemblée Nationale en Mars 2023.





REMETTRE DE L'HUMAIN dans les territoires

Proposition de loi visant
à reconnaître les métiers
de la médiation sociale



Patrick VIGNAL

Député de la 9e circonscription de l'Hérault

+ DE PERSONNES 200 RENCONTRÉES

Pour appréhender à l'échelle macro les enjeux du secteur, ont été auditionnés la ministre de la Ville Nadia Hai, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), les représentants de collectivités locales (ADF et AMF, Forum français pour la sécurité urbaine, France Urbaine, le Conseil national des villes...)

Pour comprendre les enjeux de la filière, des auditions de différents réseaux nationaux de médiateurs ainsi que d'associations locales.

D'autres auditions ont été menées pour mieux appréhender le paysage social français et ses difficultés.



SUR LE TERRAIN

Au plus près du quotidien des médiateurs sociaux, des associations et des collectivités.

Principalement dans des quartiers prioritaires de la ville (QPV) pour témoigner du quotidien de leurs habitants et du rôle qu'y joue la médiation sociale.

Un constat clair : nous devons remettre de l'humain dans ces territoires, mais également dans les territoires ruraux.

Prévention et gestion des conflits, accompagnement dans les démarches administratives, lutte contre les incivilités...



LES MAIRES DANS LA CONCERTATION

Plus de 55% de retours de nos questionnaires

Pour connaître les réponses, il faut vivre les questions, les maires sont en première ligne.



QUATRE AXES D'AMÉLIORATION

QUI REQUIÈRENT UN TRAVAIL COMMUN DU LÉGISLATEUR, DE L'ÉTAT, DES COLLECTIVITÉS, DES RÉSEAUX ET DES MÉDIATEURS SOCIAUX

1

PROFESSIONNALISER

La médiation sociale est un outil essentiel et déjà en place pour recréer du lien social dans nos territoires et participer à guérir notre société des tensions qui la traversent. Il est nécessaire de reconnaître son existence par la loi, mais aussi à travers la création d'une filière complète de formation et de reconnaissance par l'Etat.

2

FINANCER

Cette professionnalisation doit mécaniquement s'accompagner de moyens de financement, qui restent actuellement précaires et annualisés.

3

ÉVALUER

Pour suivre au plus près l'évolution sur le terrain de la médiation sociale, une évaluation concrète axée sur des données est nécessaire.

4

FAVORISER LA COOPÉRATION

C'est la logique-même de la médiation sociale, il faut qu'elle s'applique également à ses acteurs.

PROFESSIONNALISER

- 1** Reconnaître la profession dans un cadre législatif propre à travers une loi dédiée
- 2** Favoriser le développement des portages mutualisés pour garantir la position de tiers
- 3** Créer un Observatoire national de la médiation sociale pour suivre l'évolution des métiers
- 4** Déployer 7.000 médiateurs sur le terrain sur la durée du quinquennat en cours
- 5** Rendre le norme AFNOR obligatoire pour garantir la qualité d'intervention
- 6** Mettre en place des conventions pluriannuelles pour clarifier le déploiement
- 7** Construire une filière de formation des niveaux 3 à 6 complète et diversifiée
- 8** Rendre obligatoire la formation initiale en complément de l'expérience de terrain
- 9** Rattacher les certifications et diplômes au tronc commun du travail social
- 10** Créer deux écoles de cadres pour que les structures soient professionnelles

FINANCER

- 11** Orienter les soutiens publics à travers des Conventions pluriannuelles d'objectifs (CPO)
- 12** Poursuivre la mutualisation des financements entre différents commanditaires
- 13** Sortir de la logique concurrentielle causée par les logiques d'appels d'offre et d'appels à projets

ÉVALUER

- 14** Diffuser les bonnes pratiques de reporting et de référentiels d'évaluation
- 15** Se doter d'un outil national pour suivre l'évolution et nourrir les travaux de l'Observatoire

FAVORISER LA COOPÉRATION

- 16** Organiser rencontres et échanges entre médiateurs et autres acteurs sur le terrain
- 17** Développer une culture de la coopération et la favoriser là où elle existe déjà
- 18** Mobiliser les réseaux nationaux s'ils sont dans une démarche de coopération

2.FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

A. Point Info

Le Point Info est un dispositif de médiation en proximité, gratuit, à destination des publics fragiles et éloignés des services publics, pour informer, orienter et accompagner les habitants dans leurs démarches administratives. Ce dispositif qui existe depuis 2012, est présent sur plusieurs antennes de la ville de Saint-Denis :

- Pleyel dans les locaux de PPV93
- Maison de quartier Floréal,
- Maison de quartier Sémard,
- Maison de quartier Romain Rolland,
- PontCommun, Espace de vie social de la Plaine



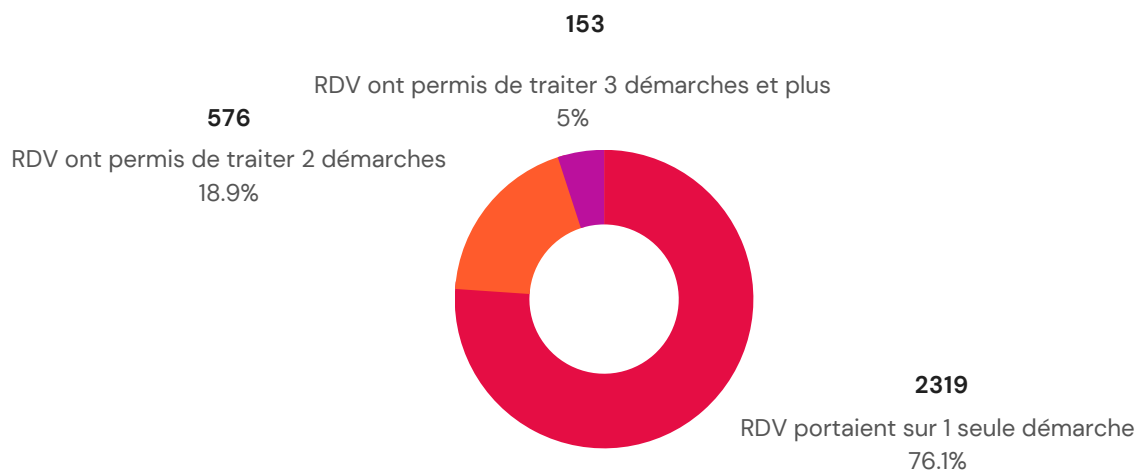
La fréquentation du Point Info

En 2022, le Point-Info a proposé 2 658 RDV, soit une **hausse de 40% par rapport à 2021** et ce sont 3 048 démarches qui ont été effectuées au cours de ces RDV. A propos de la nature des démarches réalisées le logement arrive en tête avec 22,6% avec les demandes de logement, DALO et toutes les démarches concernant le bailleur ou les demandes du 1% logement. Viennent ensuite toutes les démarches CAF avec 16,5%, et 16,1% pour les démarches santé notamment CSS, AME, MDPH, IJSS...

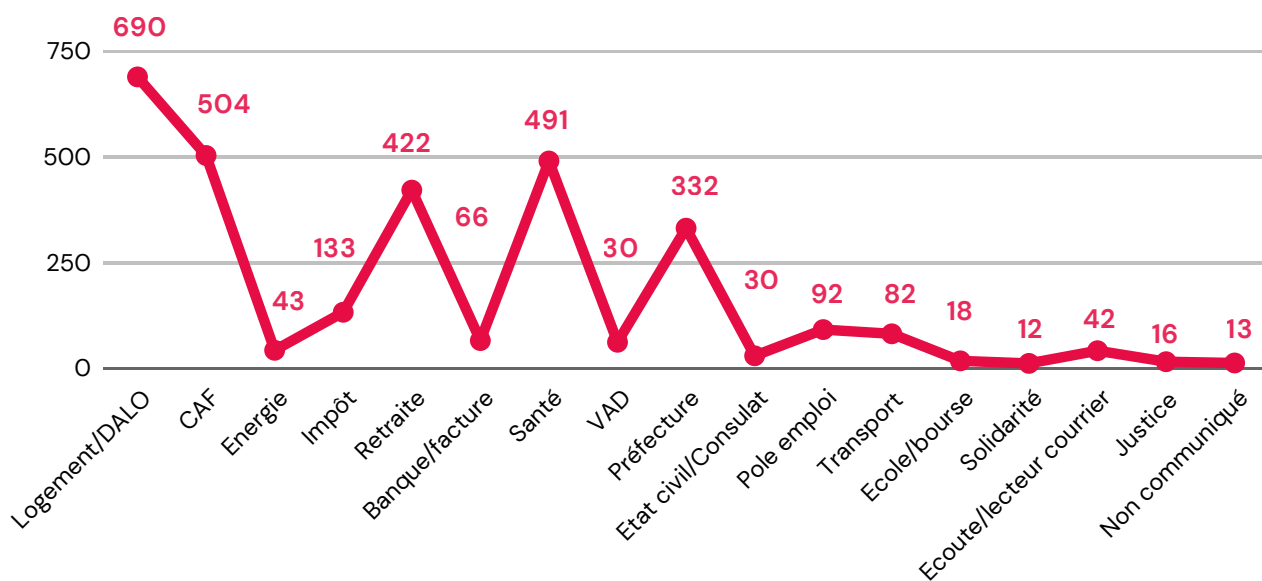
3048

Nombre de
RDV en 2022

NATURE DES DÉMARCHES



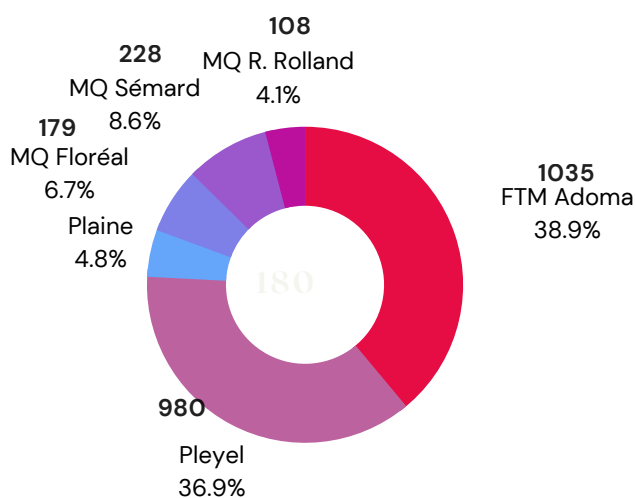
NATURE DES DÉMARCHES



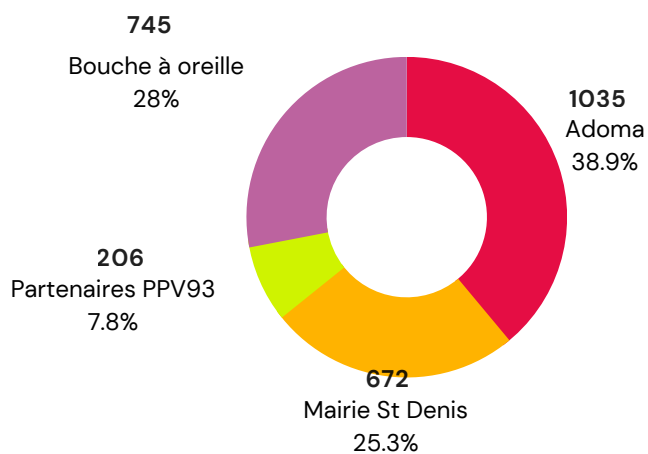
Outre les permanences dans les Foyers de travailleurs migrants, c'est l'antenne du Point Info qui accueille le plus de personnes avec 37% des RDV.

Outre les permanences dans les Foyers de travailleurs migrants, c'est l'antenne du Point Info qui accueille le plus de personnes avec 37% des RDV.

RÉPARTITION PAR ANTENNE

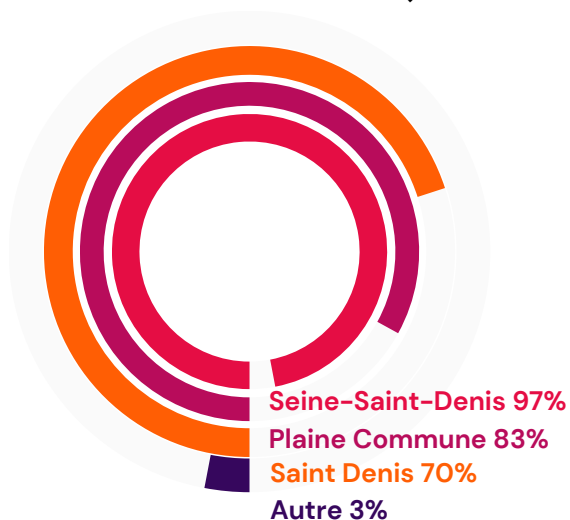


ORIENTATION/PRESRIPTION

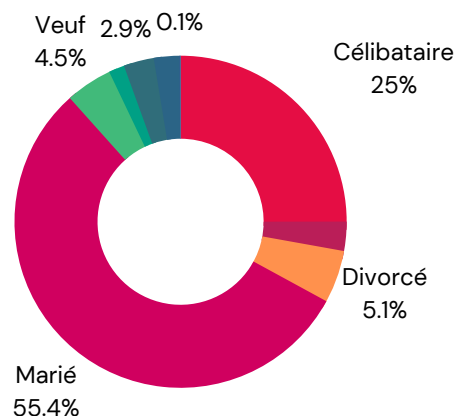


Concernant la typologie des personnes accueillies, 70% habitent à Saint Denis, 83% sont de Plaine Commune et 93% sont Séquano-Dionysiens. Nous accueillons principalement des inactifs (65%) dont 37% sont des retraités et 23% sont bénéficiaires des minimas sociaux et 76% sont locataires.

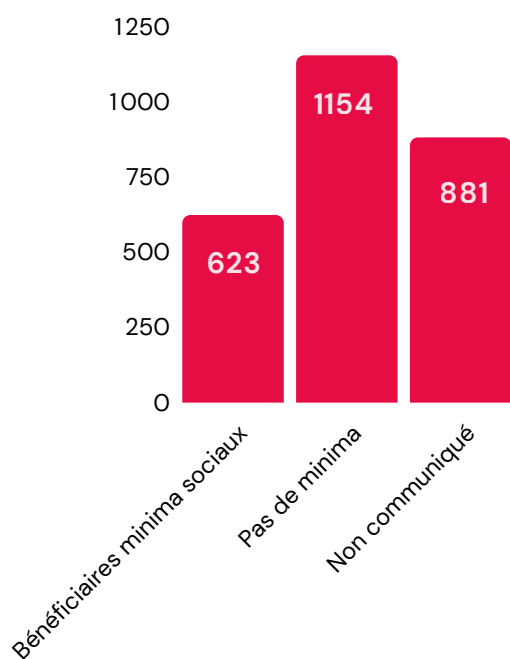
PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE



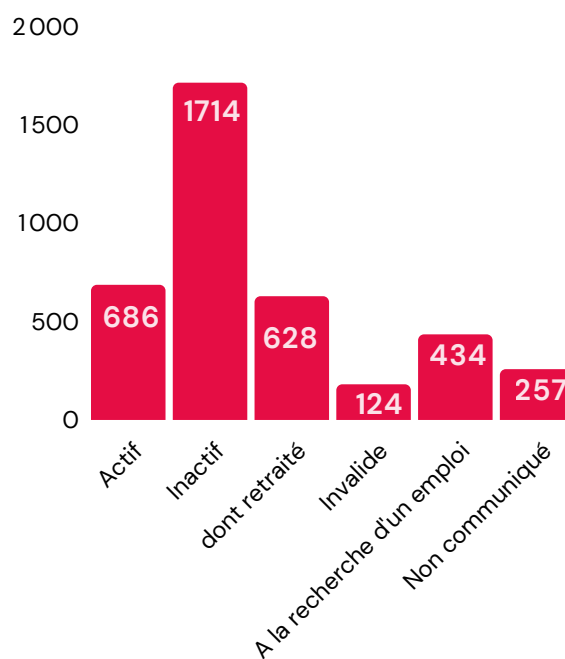
SITUATION MARITALE



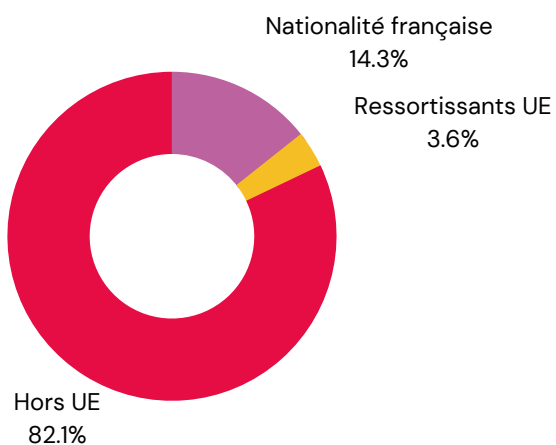
MINIMA SOCIAUX



SITUATION FACE À L'EMPLOI



NATIONALITÉ



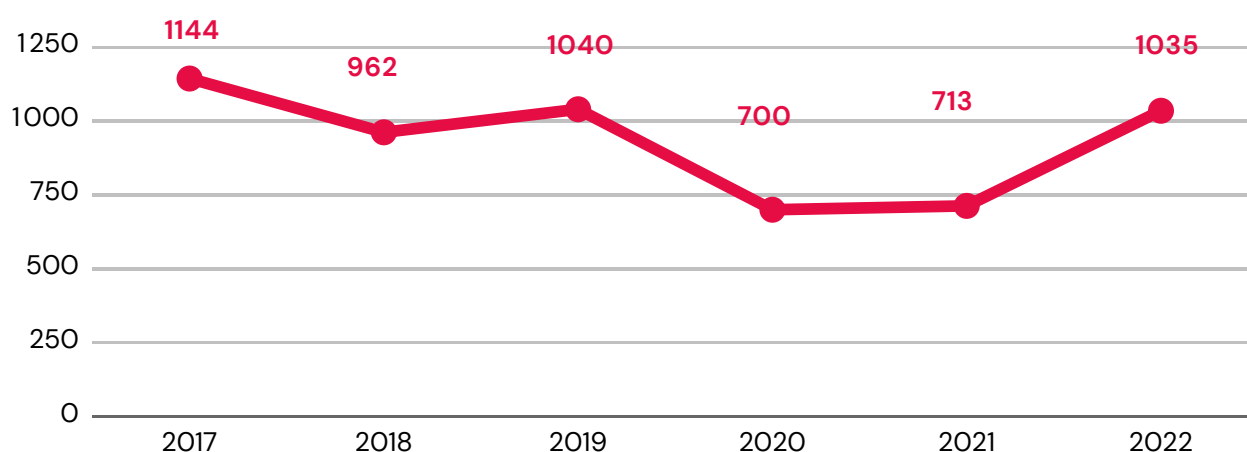
Les données présentées ici ont été collectées à partir de fiches de suivi, renseignées après chaque accueil et qui nous permettent de mieux caractériser la nature des demandes des habitants, de dresser une typologie des bénéficiaires et d'en mesurer les évolutions.

B. La médiation sociale dans les Foyers de travailleurs migrants ADOMA

Elle se caractérise par deux missions complémentaires : une mission de médiation sociale (accès aux droits) au sein des résidences Adoma de Plaine Commune et d'Est Ensemble et une mission de médiation santé en direction des résidents âgés de +55ans. Cette action qui se poursuit depuis 2004 confère à PPV93 une véritable connaissance du fonctionnement des foyers de travailleurs migrants et des problématiques spécifiques auxquels les résidents sont confrontés (isolement, langue, difficultés économiques, rupture de droits...).

La médiation sociale dans les Foyers de travailleurs migrants

Nos permanences d'accès aux droits se déroulent au sein de 12 foyers de Plaine Commune et d'Est Ensemble pour répondre à plusieurs objectifs : travailler sur l'autonomie des résidents et l'acquisition d'une meilleure connaissance des droits et des institutions ; faciliter l'accès au droit commun notamment en matière de santé et de retraite ; lutter contre l'isolement des résidents ; faciliter l'ancrage dans la vie sociale du quartier. Elles ont lieu toutes les semaines, soit sur 1/2 journée (3h) ou sur une 1 journée et ou les médiateurs.trices réalisent un vrai travail de suivi, le plus souvent sur des situations aux problématiques complexes et cumulatives (retraite, droits santé, curatelle, titre de séjour...). En installant un climat de confiance, les médiateurs arrivent à réduire les ruptures de droits en accompagnant le résident dans ses démarches administratives et le cas échéant, en mobilisant nos différents partenaires sociaux locaux.



La médiation santé

Depuis 2018, la participation de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) nous a permis de renforcer l'action en direction des résidents de plus de 55 ans pour répondre à la problématique de l'isolement et aux difficultés d'accès au soin, notamment sur 3 résidences de Plaine Commune en 2022 ; Pinel, Bachir Souni et Siqueiros à Saint Denis. De manière générale, les médiateurs sont confrontés à la multiplication des pathologies liées au vieillissement, aux problématiques liées à l'isolement, au maintien à domicile en assurant un suivi individualisé. Les médiateurs travaillent à construire un réseau local de professionnels de la santé, aident à renouer le contact avec les familles pour recréer un système de solidarité de proximité pour les résidents les plus isolés et mobiliser les moyens pour rétablir les ruptures de droits et de soin. Les premières rencontres permettent de faire le point sur la situation administrative du résident et de rassembler les données administratives. Plusieurs rencontres sont nécessaires pour tisser un lien de confiance qui permettra d'aborder les problématiques santé, plus intimes.

MÉDIATION SOCIALE VIEILLISSEMENT - PINEL SUIVI INDIVIDUEL

Les permanences et la fréquentation en chiffres	
Nombre de permanences réalisées	91 demi-journées
Nombre de résidents différents reçus	53
Nombre d'entretiens	110
Nombre de VAD	28
Nombre de résident différent vus en VAD	9
Nombre de résidents différents accompagnés vers l'extérieur	4
Nombre d'accompagnements vers l'extérieur	11

Profil des résidents suivis	
Genre	100% hommes
Nationalités	100% originaires d'Afrique Subsaharienne
	% originaires du Maghreb
	% français
Âge	6% 55-60 ans
	81% 61-70 ans
	13% + 70 ans
CSP/type de ressource	67% de retraités
	4% de salariés
	5% de demandeurs d'emploi
	19% AAH
	7% RSA

Thématiques des besoins/demandes		
Retraite, retraite complémentaire et ASPA	40	23%
Accès au droit santé	22	13%
Accès au droit sociaux	25	14%
Accès au logement	0	0%
Insertion professionnelle	15	9%
Impôts	14	8%
Hospitalisation	10	6%
Maintien à domicile	0	0%
Séjours / Etat civil	9	5%
Autres	37	22%
Total	172	100%

MÉDIATION SOCIALE VIEILLISSEMENT - SIQUEIROS SUIVI INDIVIDUEL

Les permanences et la fréquentation en chiffres	
Nombre de permanences réalisées	94 demi-journées
Nombre de résidents différents reçus	36
Nombre d'entretiens	96
Nombre de VAD	13
Nombre de résident différent vus en VAD	5
Nombre de résidents différents accompagnés vers l'extérieur	3
Nombre d'accompagnements vers l'extérieur	12

Profil des résidents suivis	
Genre	100% hommes
Nationalités	77% originaires d'Afrique Subsaharienne
	17% originaires du Maghreb
	6% français
Âge	7% 55-60 ans
	50% 61-70 ans
	43% +70 ans
CSP/type de ressource	88% de retraités
	12% de salariés
	% de demandeurs d'emploi
	% AAH
	% RSA

Thématiques des besoins/demandes		
Retraite, retraite complémentaire et ASPA	42	27%
Accès au droit santé	19	13%
Accès / prévention santé		%
Accès au droit CAF	27	17%
Accès au logement	2	1%
Insertion professionnelle	7	4%
Impôts	10	6%
Hospitalisation	7	4%
Maintien à domicile	1	0%
Séjours / Etat civil	9	6%
Autres	34	22%
Total	157	100%

MÉDIATION SOCIALE VIEILLISSEMENT - BACHIR SOUNI SUIVI INDIVIDUEL

Les permanences et la fréquentation en chiffres	
Nombre de permanences réalisées	76 demi-journées
Nombre de résidents différents reçus	61
Nombre d'entretiens	99
Nombre de VAD	3
Nombre de résident différent vus en VAD	1
Nombre de résidents différents accompagnés vers l'extérieur	5
Nombre d'accompagnements vers l'extérieur	11

Profil des résidents suivis	
Genre	Hommes
Nationalités	Subsaharienne
Âge	55 – 70+
CSP/type de ressource	Retraite, Salariés, AAH, RSA, Chômage

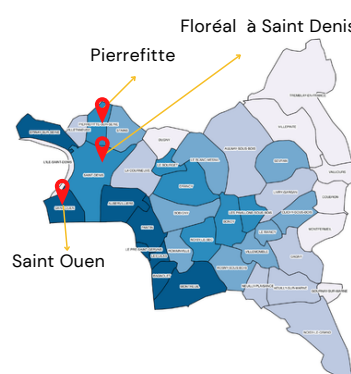
	nb	%
Retraite, retraite complémentaire et ASPA	50	17,2%
Accès au droit santé	23	7,9%
Accès / prévention santé	0	%
Accès au droit CAF	19	6,5%
Accès au logement	01	0,4%
Insertion professionnelle	08	2,7%
Impôts	02	0,7%
Hospitalisation	04	1,4%
Maintien à domicile	05	1,7%
Séjours / Etat civil	04	1,4%
Autres	175	60,1%
Total	291	100%

C. La médiation numérique dans les France-Services

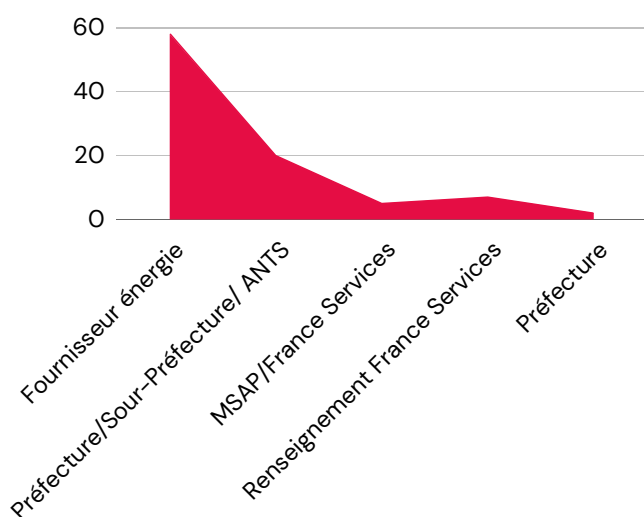
Les France Services sur lesquelles nous intervenons sont des équipements mis à disposition par la Poste, avec le concours de l'Etat, pour permettre aux habitants d'être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès aux droits, etc.

En plus des activités postales classiques, elles proposent une aide à l'utilisation des services en ligne pour faciliter les démarches dématérialisées en direction du service public (téléprocédures, déclarations ressources, paiement en ligne...). En 2022, PPV93 est intervenu sur 3 sites à Plaine Commune (3 ETP)

- Floréal à Saint Denis
- Saint Ouen
- Pierrefitte



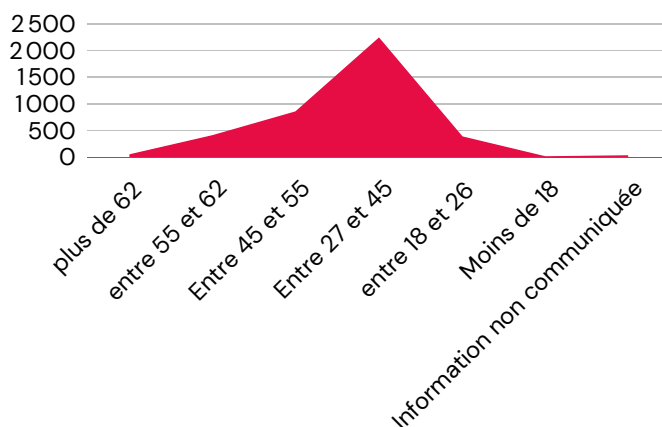
TOP 10 DES PARTENAIRES LOCAUX



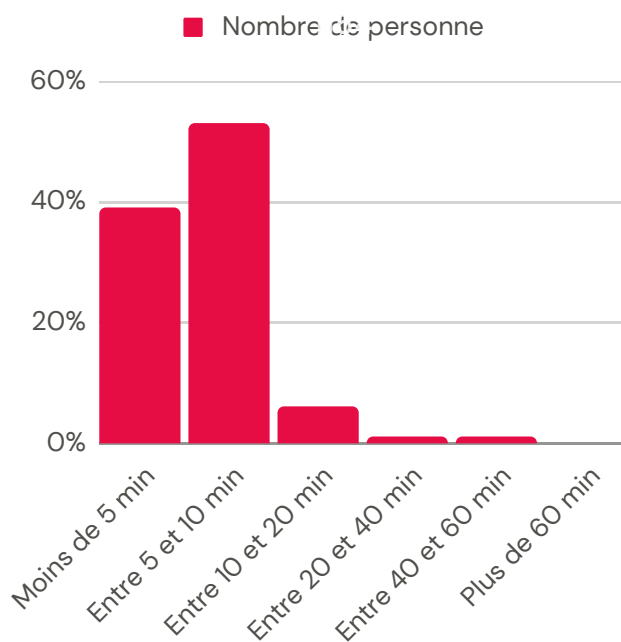
12,16
Moyenne des
accompagnements

3927
Nombre total
d'accompagnements

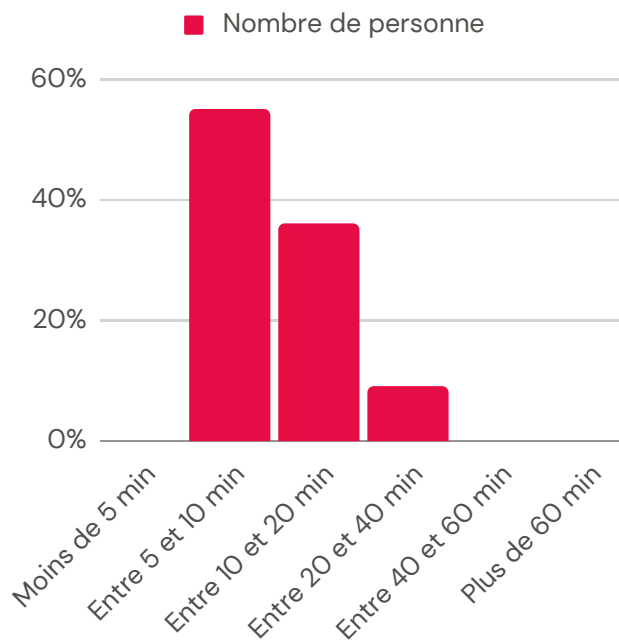
RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE DES USAGES



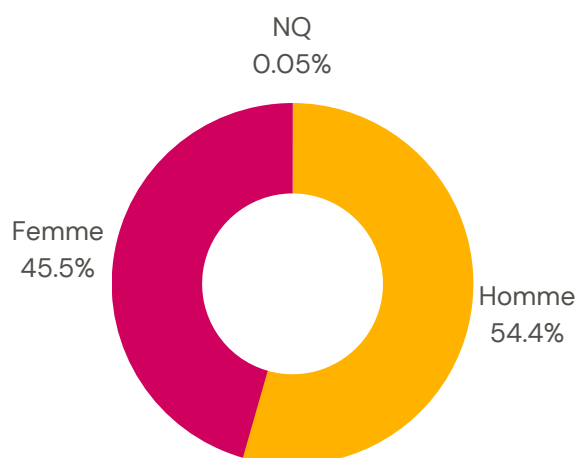
DEMANDE NÉCESSITANT UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



RDV AVEC UN PARTENAIRE (PERMANENCE OU AUTRE)



RÉPARTITION PAR SEXE DES USAGES

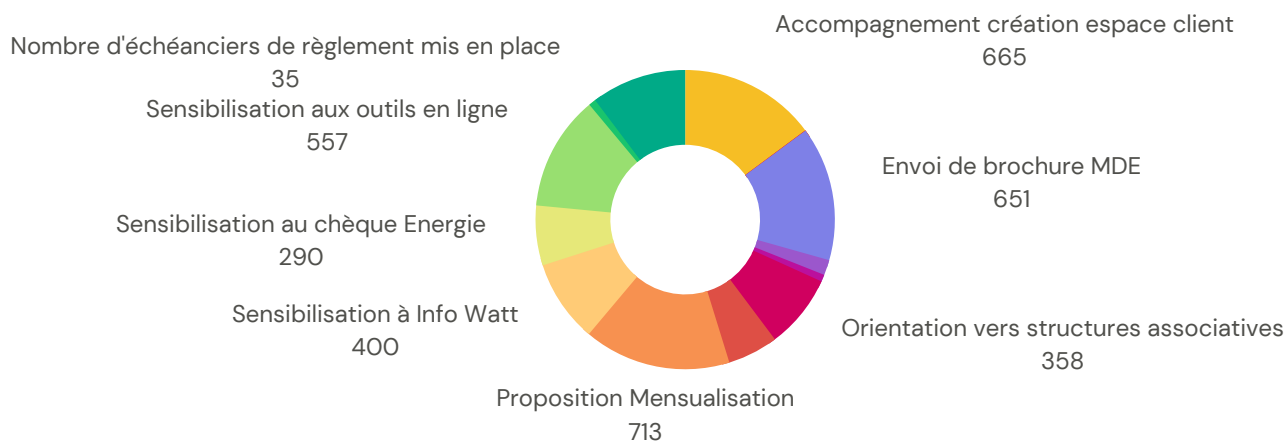


D. Lutter contre la précarité énergétique – EDF Solidarité

Un des axes importants de notre mission d'accès aux droits est l'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique en lien avec notre partenaire EDF Solidarité. Cette action historique que mène PPV93 est basée sur l'accueil, l'orientation, l'information des usagers d'EDF et une mise en lien avec le service Solidarité pour aider à mettre en place un échelonnement de la dette pour les personnes rencontrant des difficultés à payer leur facture d'énergie. Le médiateur assure un suivi de l'utilisateur et fait le lien le cas échéant avec la plateforme d'EDF ou vers les partenaires sociaux (CCAS).

En 2022, sur les **12 176 références** transmises par EDF, **3 226 dossiers** ont été traités par une médiatrice affectée sur 0,5 ETP.

SOLUTIONS MISES EN PLACE



II. PRÉVENTION DES CONFLITS DANS LE SERVICE PUBLIC

A. CAF

Dans le cadre de sa politique famille, la Caf a inscrit une volonté forte de favoriser l'accès aux droits de ses allocataires pour lutter contre le non-recours. Dans ce cadre, elle déploie une offre de service dématérialisée renforçant l'accessibilité destinée à favoriser l'autonomisation des allocataires dans l'utilisation des téléservices.

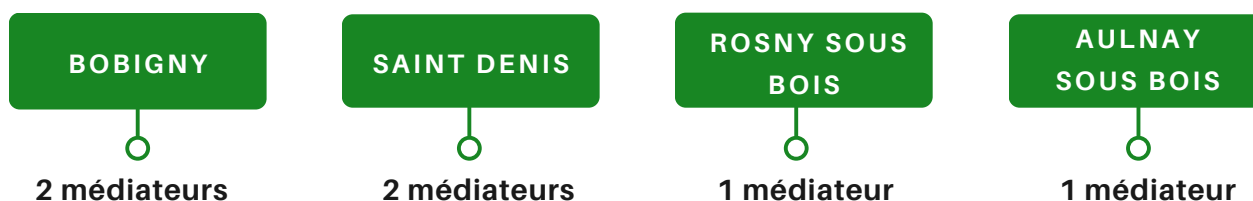
A ce titre, PPV93 est engagé avec conviction aux côtés de la CAF de la Seine-Saint-Denis sur la mise en œuvre effective de cette politique inclusive depuis 2017, qui se matérialise par un dispositif global de médiation en direction des allocataires du département et qui s'articule autour de deux types d'intervention complémentaires :

- En premier lieu, sur la remontée de file d'attente pour pré-qualifier la demande des allocataires, faciliter l'orientation des usagers, réduire les temps d'attente, prévenir les risques d'incivilité, de conflit et contribuer ainsi à un meilleur accueil global de l'allocataire.
- Sur un deuxième temps, en accueillant sur site les allocataires pour leur proposer un accompagnement dans leurs démarches CAF, avec une approche collective dont l'objectif est d'encourager l'autonomie des publics sur les téléprocédures CAF (logement, RSA, familles).

Nos six années d'intervention nous ont permis d'affiner notre expertise en matière de médiation sociale dans un environnement public, de renforcer le socle de compétence professionnelle des salariés de l'association qui sont pour nous le gage d'un service de qualité.

Déploiement des équipes de médiation sur site

Au total se sont six médiateurs qui seront déployés sur le terrain sur la base d'un planning transmis par les responsables de la CAF sur une période pré-identifiée (semaines de prestations sociales) :

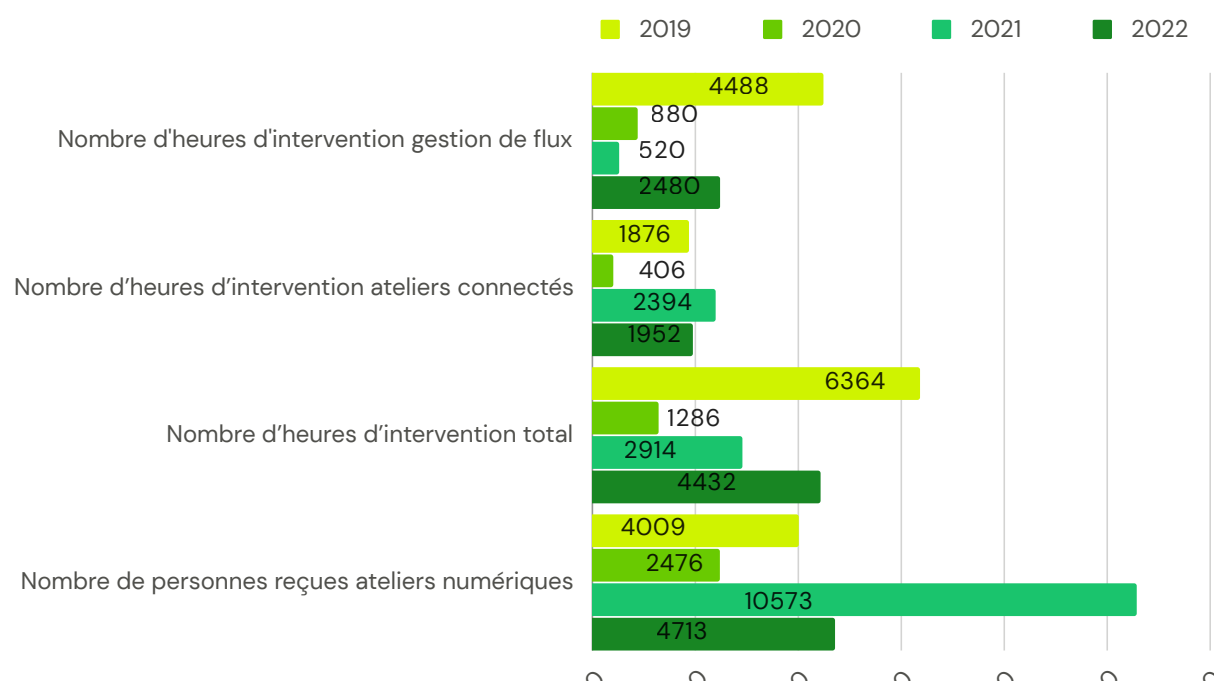
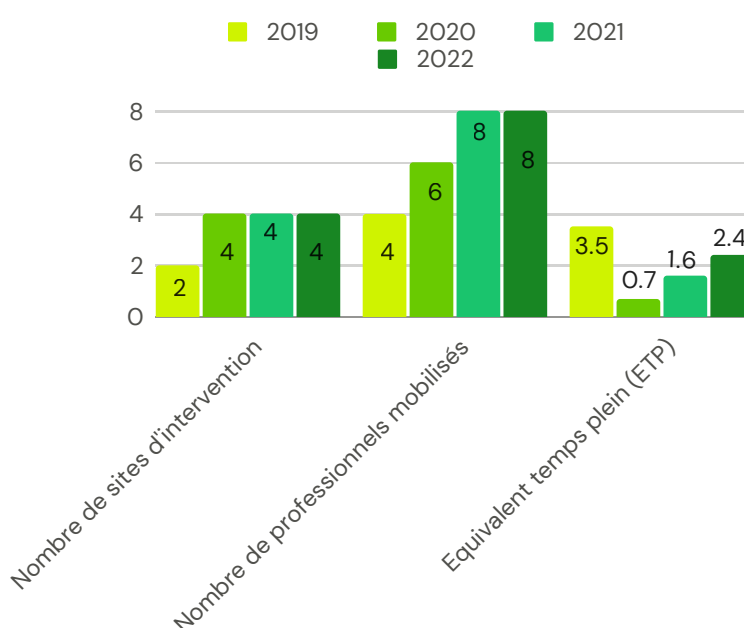


Mission de l'équipe de médiation

Grace à une présence visible et active, leur mission est de faciliter l'accueil des allocataires, en évaluant leur besoin et en répondant aux premières demandes à l'aide de rapides questions, qui permettent aux médiateurs soient de répondre directement à l'allocataire soit de l'orienter vers l'espace multi-service de l'Agence familles ou auprès d'un partenaire de la médiation sociale partagée (MSP).

De manière globale, l'objectif de notre intervention est de :

- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Désengorger la file d'attente et limiter d'éventuelles tensions des allocataires
- Faciliter la mission des agents de la CAF
- Améliorer la qualité des accueils de l'allocataire



B. La médiation en bureau de Poste

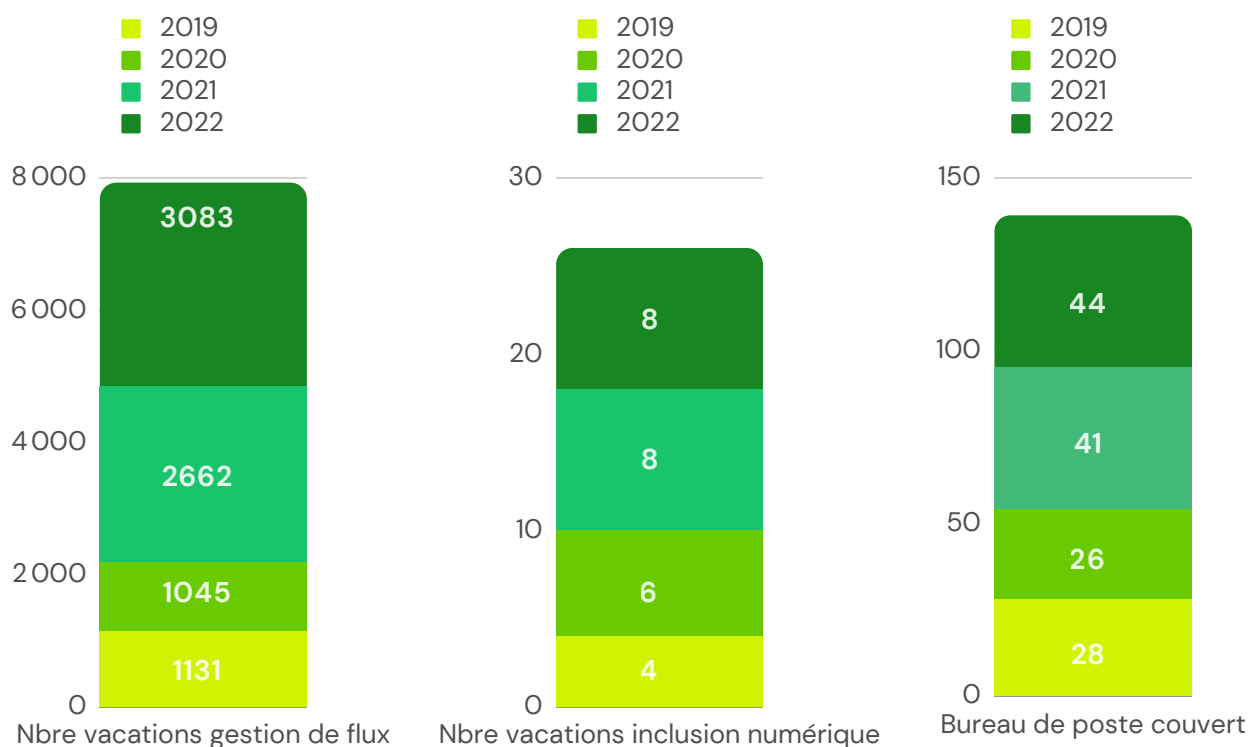
Depuis plus de 10 ans, nous sommes engagés aux côtés de la Poste à aller au-devant des besoins exprimés par la clientèle en situation de vulnérabilité, pour faciliter leur autonomie dans l'usage des services de la Poste.

Nous intervenons en Seine-Saint-Denis ainsi que dans le Val de Marne, dans l'EPT Grand Paris Sud Est Avenir.

Cette action a plusieurs objectifs :

- Améliorer la qualité des services rendus par la Poste au public en proposant un accompagnement dans les différentes démarches et opérations quotidiennes.
- Faciliter la communication entre les clients et les agents de la Poste en prévenant les risques de conflit.
- Améliorer l'accueil de la clientèle en général.
- Favoriser l'autonomie des clients en les initiant à l'utilisation des automates pour diminuer le temps d'attente.

En 2022 nous avons couvert **44 bureaux de Poste au total**, en maintenant à chaque fois une politique de recrutement locale.



Dans la cadre de la politique qualité de la CAF93, nous sommes régulièrement évalués pour nos interventions et nous recueillons 92% de satisfaction totale.

Département Affaires juridiques/marchés (Caf de la Seine Saint Denis)

V. 01/12/2017

ALLOCAIONS FAMILIALES

Caf de la Seine-Saint-Denis

FICHE QUALITE D'EXECUTION DU MARCHÉ

Dans le cadre d'un contrôle "qualité" continu de nos marchés, nous vous remercions de bien vouloir nous faire part de votre appréciation sur ce prestataire. Cette fiche sur l'exécution des prestations sera ensuite transmise au fournisseur. Afin de pouvoir analyser au mieux ce résultat, nous vous invitons à bien vouloir compléter par une observation/un commentaire chaque item développé ci-dessous. Merci de renvoyer votre fiche qualité à l'adresse suivante : achats-marchés@caf93.caf.fr

Marché Caf 93 n° : 38/2021
Année d'exécution : 2023

NOM :
SERVICE :
DATE :
ADRESSE MAIL :

Objet :
Prestations de médiation sociale (interventions dans les files d'attente des Agences Famille) destinées aux allocataires de la Caf de la Seine-Saint-Denis

Nom de la société :
PPV

Appréciation de la prestation :
(Compléter l'appréciation en indiquant le chiffre 1 dans les cases ci-dessous)

Qualité de la prestation fournie

1

Respect des délais

1

Relation client (réactivité, disponibilité, etc)

1

TOTAL SATISFACTION =

92%

67%

25%

0%

0%

OBSERVATIONS

La prestation fournie répond-elle à la demande du service demandeur ?
Oui, nous souhaitons poursuivre le partenariat

Commentaire sur les délais d'exécution de la prestation
Exécution conforme

Commentaire sur la relation client avec ce prestataire
Le partenaire est réactif, facilement joignable. Les échanges sont riches et réguliers, nos remarques sont bien prises en compte.

Etes vous globalement satisfait ? (cliquer la case adéquate)

OUI

NON

III. DISPOSITIF MÉDIATEUR À L'ÉCOLE

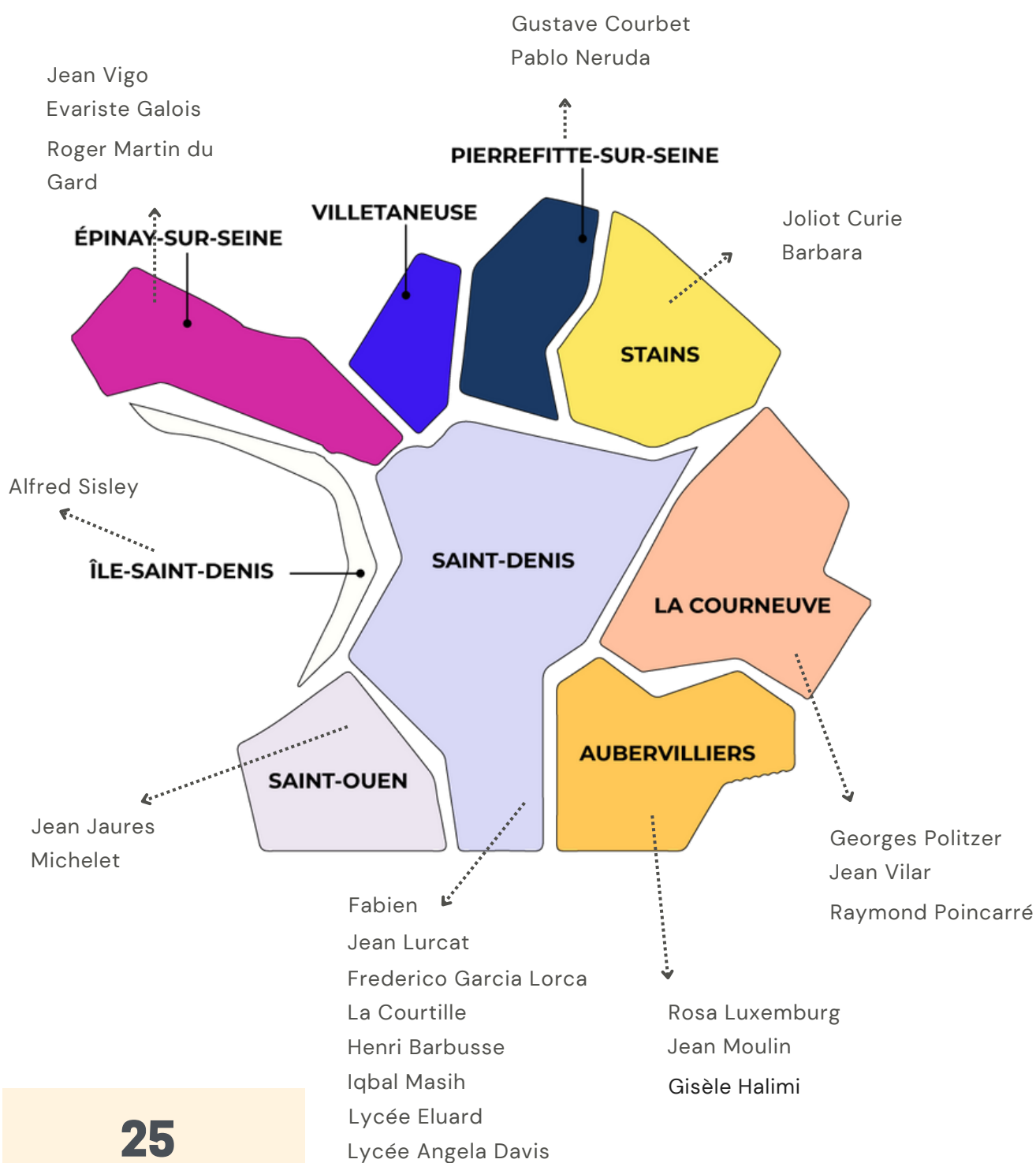
Un dispositif d'expérimentation nationale

- Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les violences, les conflits et le harcèlement, le dispositif « Médiateur à l'École » est déployé au niveau national au sein de quartiers Politique de la ville. Ce dispositif reçoit le soutien de l'Éducation nationale, du Ministère de l'Intérieur, de la Cohésion des territoires (ANCT) et du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (CIPDR). Au niveau local, « Médiateur à l'École » fait l'objet d'un portage partenarial associant la préfecture, la direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN), les collectivités territoriales, France Médiation et les associations de médiation sociale, dont PPVP3.
- Partenaires Pour la Ville (PPV93) est **présente dans 25 établissements scolaires sur le territoire de Plaine Commune** depuis septembre 2020.
- Nos médiateurs sont positionnés à temps plein sur un établissement avec 1 ou deux écoles de rattachement.

Le cadre d'intervention de la médiation à l'école

- Développer les comportements citoyens et une culture du dialogue et de la tolérance
- Prévenir et lutter contre les violences, les conflits et le harcèlement
- Prévenir et lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire

Lieux d'intervention



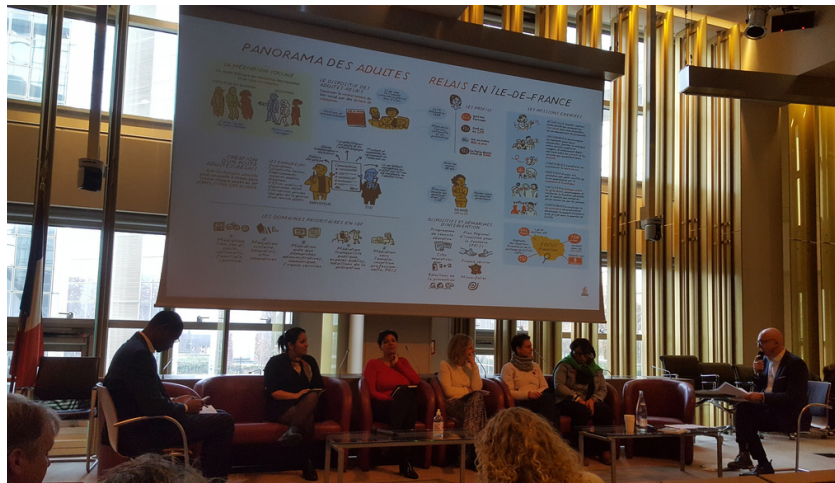
25

établissements scolaires

Suivi et accompagnement socio-professionnel

Echange sur les bonnes pratiques tous les mercredis après-midi

Dans le cadre de l'accompagnement professionnel des médiateurs, l'association PPV93 anime des réunions tous les mercredis après-midi afin qu'ils puissent se rencontrer et échanger sur leurs pratiques professionnelles. Ces réunions sont animées par deux coordinateurs encadrants.



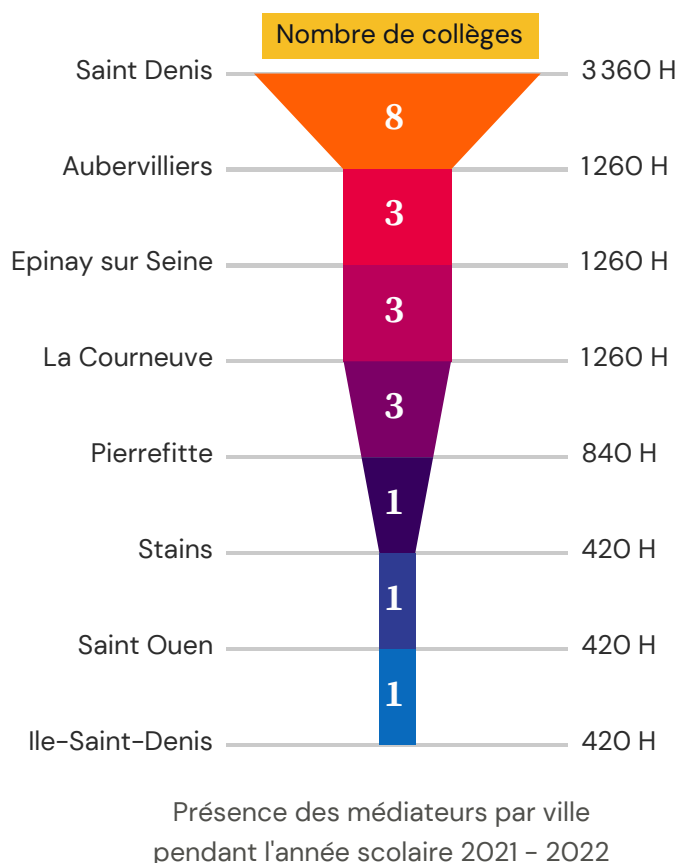
102 heures
d'échange de
pratique entre
médiateurs

Accompagnement administratif

Les médiateurs sont accompagnés dans le suivi de leurs activités grâce à la mise en place du logiciel "Medios", programme développé et créé par France Médiation, dans le but de valoriser le travail des médiateurs et d'observer les grands indicateurs de la médiation sociale en France.

A. Actions de prévention

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les violences, les conflits et le harcèlement, les médiateurs scolaires proposent une présence visible et rassurante dans les établissements scolaires. Par leur présence active, les médiateurs établissent un rapport de confiance auprès des collégiens et leurs familles. Ils préviennent les tensions, les disputes et les rassemblements qui peuvent être source de tension à la sortie des collèges et restent en vigilance. Lors des récréations et des pauses méridiennes, les médiateurs veillent à se faire identifier par les élèves, à prévenir les situations complexes qu'ils contribuent à désamorcer le cas échéant.



Ateliers de sensibilisation sur la pause méridienne

Ateliers débat

Permettre aux élèves de s'exprimer sur leur vie quotidienne, sur des sujets d'actualité ou sur des faits divers.

Jardin pédagogique

Rénovation du jardin pédagogique conçu comme un espace de construction collective et d'échange avec les élèves

Club jeux de réflexion

Faciliter le lien entre élèves à partir du jeu, comme moyen de régulation des tensions interpersonnelles et d'intégration des élèves.

Atelier gestion des émotions

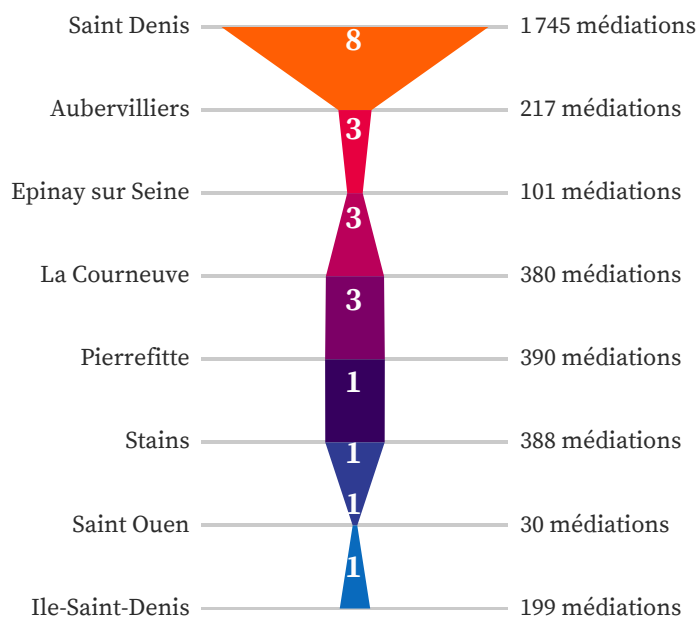
Identifier ses propres réactions face au stress, analyser les effets physiologiques pour une meilleure maîtrise de ses propres émotions.

B. La Médiation

Le médiateur facilite le dialogue :
Entre les élèves : gérer les conflits, lutter contre le harcèlement individuel ou collectif, prévenir les violences et développer la culture du dialogue et de la coopération.

Entre les familles et l'établissement : faciliter le dialogue et le compréhension mutuelle, prévenir le décrochage scolaire, l'absentéisme ou l'exclusion.

Partenaires : renforcer la continuité éducative entre le collège et les acteurs éducatifs localement.

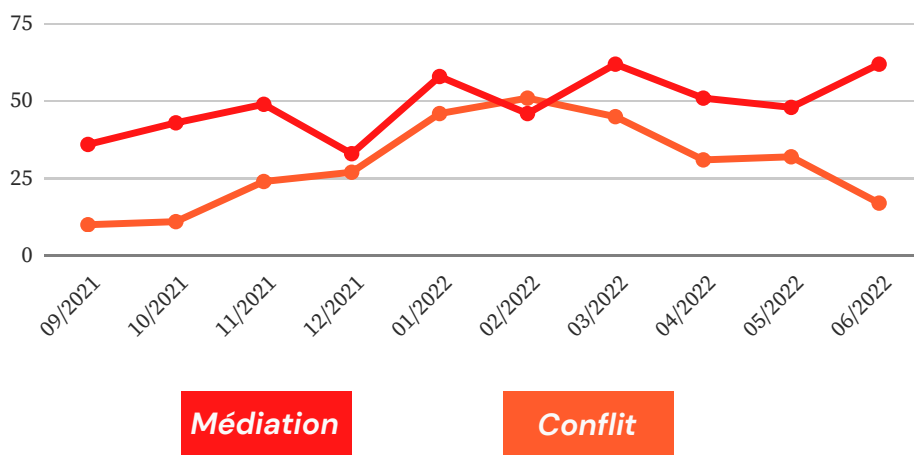


Nombre de médiations réalisés par ville pendant l'année scolaire 2021 – 2022

Impact

En 2022, nous avons étudié un échantillon aléatoire de collèges, cette étude a montré une baisse de conflits et une augmentation de la demande de médiation.

**UNE BAISSSE DE
CONFLITS
AUGMENTATION
DE LA DEMANDE
DE MÉDIATION**



Le dispositif aujourd'hui

Le 26 Juin 2023, un séminaire national pour faire le bilan de l'expérimentation qui s'est déroulée de 2020 à 2023 sur près de 25 sites sur l'EPT de Plaine Commune.

Nous avons appris que l'expérimentation prendrait fin en juin 2023, laissant sans réponse les structures de médiation sociale sur la poursuite du dispositif et la pérennité des emplois, qui nous a conduit à rédiger collectivement le manifeste suivant.



Manifeste pour le maintien et le développement de la Médiation Sociale en Milieu Scolaire

Construire la culture de l'apaisement

Le 27 juin dernier, 200 acteurs de la médiation à l'école étaient rassemblés à Saint-Ouen, pour un séminaire intitulé « **Construire la culture de l'apaisement, les réussites de la médiation à l'école** ». À compter de ce même jour, 27 juin, à la suite de la mort d'un jeune homme de 17 ans, tué par un policier, la France a connu des émeutes urbaines qui se sont poursuivies pendant plusieurs nuits. Lors de ce séminaire, nous ne pensions pas que cette ambition « construire la culture de l'apaisement » allait croiser si fortement et si directement l'actualité. Nous ne pensions pas non plus qu'autant de jeunes et parfois d'enfants allaient être rattrapés par ce mouvement.



Que faire à présent ?

Sans avoir toutes les clefs, nous, acteurs de la Médiation à l'École, sommes convaincus d'en avoir certaines. Elles portent le nom des sujets sur lesquels, chaque jour, nous travaillons :

- Renforcement de la citoyenneté et de la responsabilité des enfants et des adolescents
- Réduction de la violence
- Implication des familles
- Baisse du harcèlement, du cyberharcèlement et meilleure utilisation des réseaux sociaux
- Amélioration du climat scolaire
- Hausse de la confiance en soi
- Recentrage des enseignants sur leur métier, enseigner

Ces clefs ont aussi un lieu commun : **l'école**. L'école, où le programme de Médiation l'École (MAE) est déployé avec des résultats réels. Sur chacun des thèmes indiqués les impacts de la MAE ont été prouvés par des évaluations du programme.

Le Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques (2021) et le cabinet d'évaluation Transformation (2023)



XI. MÉDIATION ENVIRONNEMENTALE ET CADRE DE VIE

Sur les enjeux environnementaux, PPV93 a développé depuis plusieurs années des actions de médiation qui prennent la forme d'animations collectives (en pieds d'immeubles dans le parc social principalement, dans les structures partenariales ou sur l'espace public), des campagnes de sensibilisation en porte à porte (PAP) et des actions de sensibilisation sur la maîtrise des énergies. Depuis 2020, nous avons étoffé notre offre de service en privilégiant l'usage de matériaux et logistique à faible empreinte carbone, tout en retravaillant nos contenus pour proposer des animations scientifiques exigeantes et ludiques.

Les thèmes de nos interventions :

- Propreté, déchet, colonnes enterrées et tri sélectif
- Usages et respects des parties communes
- Economie d'énergie (eau, électricité et gaz)
- Nuisibles (cafard, punaise...)
- Recyclage et biodiversité

I. La médiation au service du cadre de vie

Déchets et tri sélectif vu autrement, l'animation "Police scientifique"

Les enjeux de propreté, de réduction et de tri des déchets sont centraux dans le parc d'habitat social. Outre la dimension environnementale, leur gestion contribue de manière générale au bien vivre ensemble. En proposant de sensibiliser les résidents autour d'un atelier collectif, le but est de les familiariser aux différents enjeux de manière ludique et non péremptoire.

- Animations en pied d'immeubles à Rueil Malmaison (92), Aubervilliers et à Saint Denis - (APES)
- Animation en pied d'immeubles à Villeneuve la Garenne et à Gagny - (CDC HABITAT)
- En direction des scolaires, avec l'école élémentaire Jean Jaurès et les locataires de la cité Paul Vaillant Couturier dans les locaux d'un partenaire associatif, l'ASIF - (OPH de Bobigny)



345

personnes sensibilisées

Lutter contre les nuisibles

L'atelier que nous proposons s'articule comme un temps de réflexion collective sur la prolifération des nuisibles pour réussir à sensibiliser au phénomène de fléau à travers l'exemple des punaises et des cafards, sensibiliser à la question de la propreté et du tri des déchets, découvrir et comprendre le monde du vivant et d'échanger et transmettre les gestes préventifs mobilisables au quotidien

- Animation en Centre social Le Village de Bobigny Pont De Pierre avec l'APES
- Animation au pied d'immeuble à Rueil Malmaison avec l'APES



40

personnes sensibilisées



Sensibiliser à la surconsommation du plastique

En partenariat avec la Bricollette, association qui a pour objet de sensibiliser les habitants au réemploi des objets, nous avons développé ensemble, autour d'une ressourcerie ambulante, des animations conjointes.

Animation au pied
d'immeuble à Saint Ouen

20

personnes sensibilisées

Campagnes de sensibilisation en porte à porte et nos enquêtes d'usage

Dans l'optique d'optimiser une communication spécifique en direction des locataires ou d'amorcer un processus de consultation sur un projet à caractère collectif ou d'accompagner les transformations d'usages, nous proposons des modalités d'intervention qui permettent de toucher un grand nombre de locataires, sous la forme de campagnes de sensibilisation, en porte à porte, à l'échelle d'un site ou d'un quartier déterminé.

- Campagnes de sensibilisation en porte à porte
- Enquête d'usage à Pierrefitte Résidence Les Marronniers avec l'APES
- Campagne de sensibilisation en porte à porte utilisation des colonnes enterrées et locaux encombrants (Résidences Péri et Fabien à Saint Denis avec Plaine Commune Habitat)
- Campagne de sensibilisation en porte à porte – Jet par les fenêtres – Pont de Pierre à Bobigny avec l'APES



502

personnes
sensibilisées

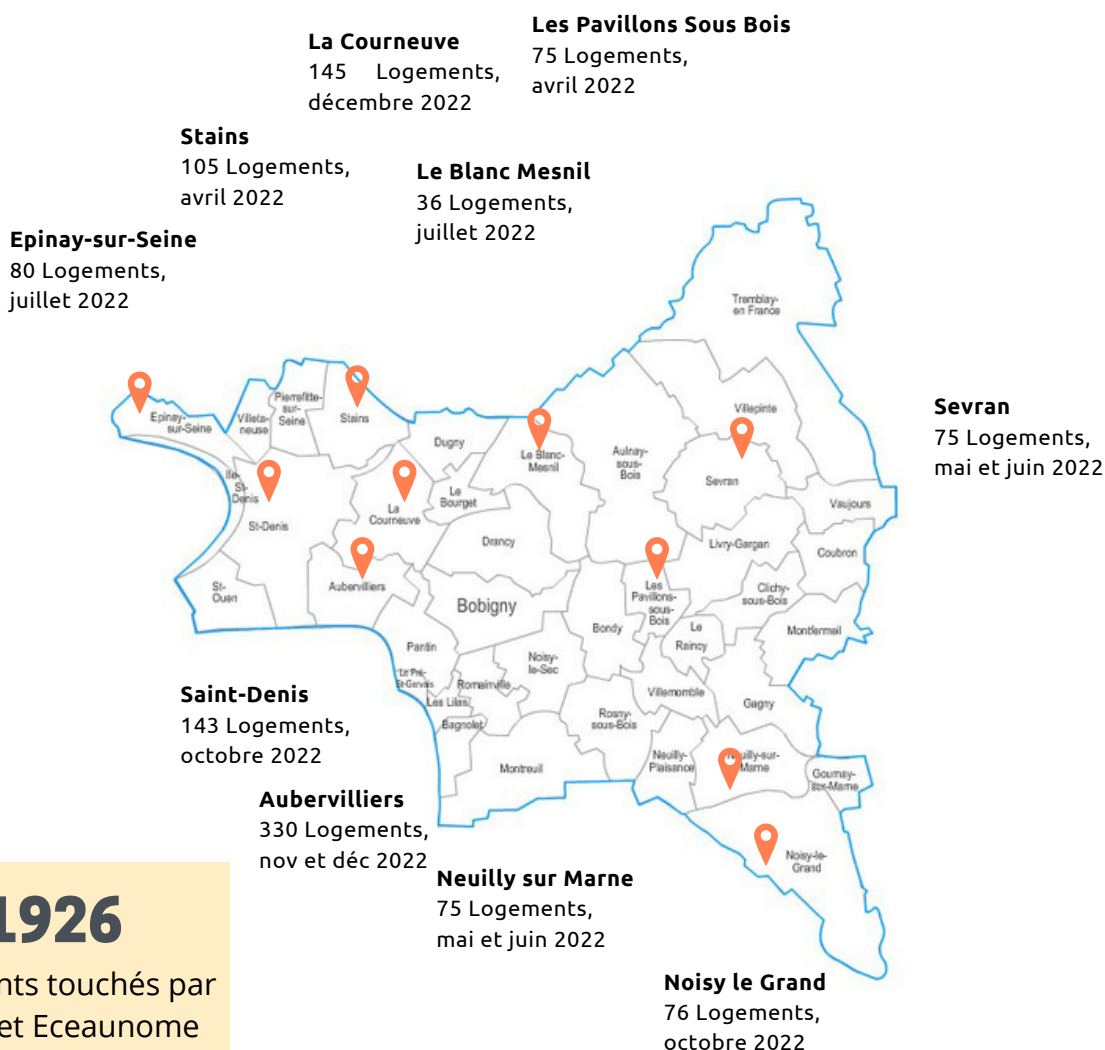


II. Lutte contre la précarité énergétique

I. Accompagner la maîtrise des charges d'eau des séquano dionysiens: dispositif "Eceaunome" avec le Conseil départemental

Depuis 2019, nous sommes engagés aux côtés du Département de la Seine-Saint-Denis sur le projet **Eceaunome**, afin de réaliser des actions de sensibilisation sur l'usage de l'eau en direction des habitants du territoire.

En 2022, PPV93 a accompagné **2 copropriétés et 22 résidences** des bailleurs sociaux Antin Résidences, Batigère et CDC Habitat.



X. TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

A. Bataillons de la Prévention à Saint Ouen

Le Comité interministériel à la Ville (CIV) du 29 janvier 2021 a proposé de renforcer la présence humaine dans les quartiers et d'appuyer l'action des forces de sécurité, de la communauté éducative, les collectivités territoriales et du tissu associatif local pour encore mieux investir le terrain, par le déploiement coordonné et articulé d'un renfort d'adultes formés à la médiation et à la prévention spécialisée.

L'objectif est d'une part d'améliorer la prévention de la délinquance, prévenir le glissement vers les conduites addictives et les trafics de stupéfiants, et vers le repli communautaire et la radicalisation. D'autre part, de démultiplier la capacité des dispositifs éducatifs et d'insertion à « aller vers » des publics décrocheurs, invisibles, en rupture ou en risque de rupture avec les dispositifs éducatifs, d'insertion, d'accès aux droits et à la citoyenneté.

Pour la partie médiation sociale, le dispositif a été pensée comme un moyen d'insertion professionnelle avec 3 postes en adultes relais financés par les services de l'Etat d'une part et compléter par un financement de la ville.

Le travail a commencé fin 2021 avec les services de l'Etat et de la ville de Saint Ouen pour aboutir en mars 2022 au recrutement d'une équipe de 3 médiateurs, sur le quartier Debain / Michelet / Les Pucés, impliquant différents partenaires :

- La Ville de Saint Ouen, ses services et plus particulièrement la Brigade de Respect et du Civisme
- Le Club de Prévention Fondation Jeunesse Feu Vert
- Collèges Michelet, Becker et écoles élémentaires du périmètre
- Associations de quartier, service jeunesse...

Sur une équipe de 3 médiateurs, 4 médiateurs se sont succédés avec pour 2 d'entre eux une sortie positive :

- 1 médiateur a rejoint l'équipe des ASVP de la ville Saint Ouen
- 1 médiateur a rejoint l'équipe de médiation Audonniennaise, les Brigade du respect et du civisme de Saint Ouen



B. Médiation de proximité à Ile Saint Denis

Nous assurons une médiation de proximité sur l'ensemble de la ville de l'Île Saint Denis, portée par des « gardes de l'environnement » depuis 2017. Les médiateurs assurent sur l'ensemble de la ville une mission de tranquillité publique. Ils participent à l'animation du territoire, réalisent des actions de veille sociale et technique et assurent un lien et une communication habitants/ville. Le dispositif est piloté, dans sa dimension opérationnelle, par la Direction de la tranquillité publique de la ville ou les médiateurs de PPV93 sont intégrés avec les correspondants de nuit et les ASVP pour faciliter la coordination de l'ensemble des agents mobilisés sur les enjeux de tranquillité publique et de cadre de vie.

Ce dispositif de médiation composé de 2 médiateurs, est financé par la Ville de l'Île Saint Denis, la Préfecture de Seine-Saint-Denis (par le biais du dispositif « Adulte relais ») avec la contribution du centre commercial « Quai des marques ».

C. Médiation de proximité à Saint Denis – Plaine

Nous intervenons également sur les enjeux de l'espace public depuis 2011, sur le quartier de la Plaine à Saint Denis où se concentre de nombreuses entreprises grands comptes (SNCF, Generali, Orange, Vente privée...) et une population en croissance constante depuis 1999. Une mission qui couvre un périmètre qui compte les deux gares RER B et D et des axes de circulation fortement empruntés par les salariés et les habitants (avenues Président Wilson, François Mitterrand, Avenue F. Préssensé, et du Square des Acrobates...). Plusieurs entreprises de la Plaine sont partenaires du dispositif : Vente privée, Orange, Verspiren, IMCD et CGA.

La fonction du médiateur est d'assurer une présence humaine et dissuasive, d'observer et aller vers l'autre, informer-orienter, gérer les conflits et prévenir les actes d'incivilité par le dialogue, repérer et signaler les dysfonctionnements sur l'espace public (propreté, voirie...).



Le modèle de ces dispositifs de tranquillité publique, construit à partir de 2011, repose sur une mutualisation de moyens entre financements publics avec des crédits d'Etat (Fonds Interministériels de Prévention de la Délinquance et de lutte contre la Radicalisation), la participation des collectivités locales et des financements privés d'entreprises partenaires, présentes sur le périmètre couvert. De plus, nous sommes régulièrement sollicités pour intervenir sur certains événements de la ville de Saint Denis comme le Festival de musique classique de Saint Denis ou la fête des étudiants de l'IUT de Paris 13 ou encore certaines fêtes de quartier de la ville



D. Sécurisation aux abords des écoles à Saint Denis

3540

heures
d'intervention

1.9

Salarié.e.s PPV93
mobilisés (en ETP)

12

groupes scolaire
couverts

PPV93 coordonne pour le compte de la ville de Saint-Denis (en partenariat avec Services perso et la Régie de quartier de St Denis), une mission de prévention et de sécurisation aux abords des écoles de la ville. Notre rôle est d'assurer la sécurisation des enfants et leurs familles, aux points identifiés par la Ville de Saint-Denis, considérés comme fortement accidentogènes, aux entrées et sorties des écoles.

L'enjeu d'un tel dispositif est double :

- Par une présence active au moment des entrées/sorties d'école, l'objectif est d'accroître la visibilité pour les usagers de la route, et signaler la présence de zones fréquentées par les enfants pour permettre aux usagers de la route (automobilistes, motocyclistes, cyclistes...) d'adapter leur conduite.
- Mais aussi, d'inciter les usagers de la route, par une présence visible d'agent et des gestes adéquats, à respecter la signalisation et garantir aux piétons des traversées en toute sécurité.

Début 2023, le nombre de point a été revu à la hausse de **12 points supplémentaires**, pour couvrir la zone de Pleyel au cœur des travaux du Village Olympique et Gare du Grand Paris Express où les cheminements sont de plus en plus compliqués. L'ensemble des points ayant été couverts au printemps 2023.

XI. NOS AUTRES ACTIVITÉS

A. Conciergerie Solidaire ; l'insertion professionnelle de proximité

Projet d'insertion professionnelle, la conciergerie est un chantier d'insertion conventionné par la DRIETS depuis décembre 2019, avec la possibilité d'accueillir jusqu'à 4 salariés en insertion (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) sur une durée hebdomadaire de 26 heures et pendant au maximum 24 mois qui propose une offre multiservices de proximité afin de faciliter la vie quotidienne des habitants et des salariés du territoire (pressing, blanchisserie, repassage, traiteur, location de salle...), ainsi qu'une mission de "Relais postal" et proposer des services qu'on retrouve dans les bureaux de poste (colis, affranchissement, retrait/émission de recommandés, vente de timbres, enveloppes...).

Bilan de l'activité 2022

En 2022, nous avons travaillé sur les conditions d'accueil pour améliorer la qualité de nos services sur place avec de nouvelles offres comme un espace dédié à la vente d'objet du patrimoine proposé par les artisans du territoire et un photomaton pour faciliter les démarches administratives des habitants du centre administratif de Saint Denis. L'activité Relais Postale est quant à elle bien identifiée par les habitants avec une fréquentation en hausse du nombre de passage (+21%) avec des retours satisfaisants de la Poste de République sur la qualité de notre service et sur les flux. Sur le volet communication et réseau, nous avons retravaillé nos visuels avec un travail d'information en direction des structures environnantes et partenaires. Et concernant, l'un de nos objectifs, de nous inscrire dans le réseau de l'IAE de la Seine Saint Denis, nous avons en 2022 adhéré à Inser'Eco, structure d'animation du réseau de l'IAE sur notre département, pour partager sur les enjeux du secteur et contribuer avec les autres structures à des réflexions sectorielles.

Bilan des parcours d'insertion

En 2022, nous avons eu quatre salariés en insertion, trois jeunes et une personne qui a atteint l'âge de la retraite qui souhaitait poursuivre une activité salariée pour compléter ses droits à la retraite. La principale difficulté à laquelle les plus jeunes salariés ont été confrontés, est la question du logement. Un travail d'accompagnement social a permis pour l'ensemble des salariés de lever les freins préalables à l'accès à un logement pour deux d'entre eux et pour l'un de poursuivre vers un poste dans le transport en CDI, après 7 mois passé à la Conciergerie.

Nous avons également mis l'accent sur les parcours de formation, d'abord en interne pour permettre aux salariés en insertion d'être plus opérationnels sur le poste de travail, mais aussi avec des formations en externe grâce au programme API 93, porté par Inser'Eco 93, pour leur permettre d'acquérir des nouvelles compétences (permis de conduire, communication et accueil, CACES).



4

Nombre de salarié.e.s en insertion passe par la conciergerie en 2022



3

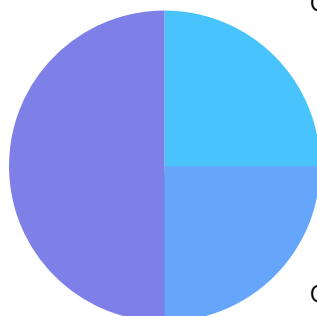
Jeunes (-26 ans)



2

Salarié.e.s de faible niveau de qualification

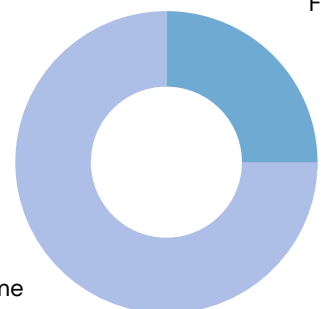
Actuellement en poste
1



sortie du dispositif d'insertion

CDI dans le Transport
1

CDD Hôtellerie
1



Profil des salariés en insertion

B. PontCommun ; un Espace de vie sociale au service des habitants

Le collectif Pont Comm'Un, situé dans la Gare La Plaine voyageurs, un élément important du patrimoine local de Saint-Denis, est un collectif d'acteurs sociaux et associatifs locaux. Il est composé d'associations spécialisées dans la médiation, l'accompagnement, l'animation culturelle et solidaire. Son objectif principal est de dynamiser le quartier en organisant des activités et des rencontres destinées aux habitants et aux salariés.

Dans le cadre de la convention signée avec la ville de Saint-Denis et la SNCF, PPV93 assure la gestion du lieu qui dispose depuis 2019 d'un agrément CAF « Espace de Vie Sociale » (EVS).



Le collectif

Partenaires Pour la Ville à Saint Denis (PPV93) : est une association spécialisée dans la médiation sociale et la lutte contre la précarité et l'inclusion sociale. Ses projets incluent la facilitation de l'accès aux droits, la médiation en milieu scolaire la prévention des conflits dans les services publics, la tranquillité publique à Saint Denis et Saint Ouen, la médiation environnementale, le cadre de vie et la Conciergerie Solidaire à Saint-Denis.

Plaine de Femmes : Créée avec des femmes du quartier qui souhaitent s'investir et proposer leur savoir-faire aux autres. Elles proposent des cours de yoga, des événements pour animer le quartier (fête du Pont De Soissons, Loto, Halloween, etc), et des temps d'échange sur des préoccupations diverses.

Mémoire Vivante : l'association est composée d'habitants, de salariés et de chefs d'entreprise, dans le but de « reconstituer la mémoire vivante de la Plaine en collectant des témoignages et des documents sur l'héritier du quartier en vue d'une diffusion à tous.

Amaplaine : (Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne) a pour objectif de permettre aux consommateurs d'acheter à un prix juste des produits d'alimentation de qualité dans un logique circuit court.

Proxité : est une association qui agit en faveur de l'insertion scolaire et professionnelle des jeunes en leur proposant un accompagnement individuel par des bénévoles actifs dans le monde du travail.

Incubateur The Human Safety Net – La Ruche : est dédié à l'accompagnement des entrepreneurs réfugiés en Seine-Saint-Denis.

America Andina : est une association socioculturelle qui propose des cours de danses folkloriques sud-américaines.

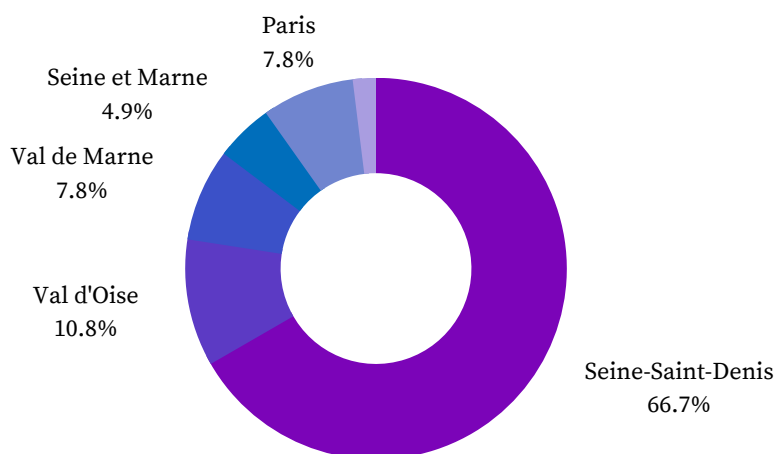
XII. RESSOURCES HUMAINES DE L'ASSOCIATION

Au 31 décembre 2022, PPV93 comptait 65 salariés, ce qui représente 55 équivalents temps plein (ETP), soit une baisse de 11% de nos effectifs, avec une répartition femme/homme quasiment équilibré (31 femmes et 34 hommes) et une forte représentation de Séquano-Dionysiens (68%).

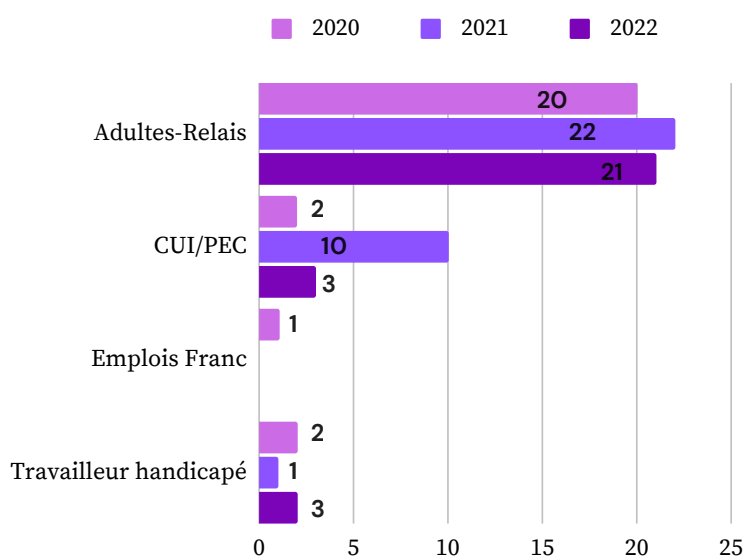
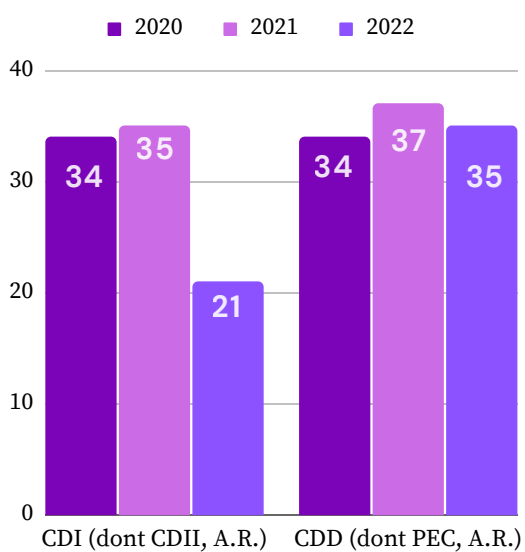


Repartition géographique des salariés de PPV93 en %

Une forte représentation de Séquano-Dionysiens, avec 63% de nos effectifs, dont une forte représentation de dionysiens.



Une légère sur-représentation des CDD qui s'explique par le nombre de poste en Adulte-Relais (21 postes) en lien le dispositif de la médiation à l'école et une proportion d'employés plus importante par rapport aux techniciens/agents de maitrise.



Nous contacter



DIRECTION@PPV93.FR



**3 PLACE DES PIANOS
93200 SAINT-DENIS**



01 49 71 56 10