

# Rapport annuel

# 2021

Partenaires Pour la Ville

# Sommaire

---

- 01** Faciliter l'accès aux droits
- 02** Prévention des conflits dans le Service public
- 03** Médiation à l'école
- 04** Tranquillité publique
- 05** Médiation environnementale et cadre de vie
- 06** Nos autres activités
- 07** Ressources humaines

---

# 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. Dyonisien depuis toujours, il connaît les spécificités de notre département, promeut l'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 partir d'une volonté partagée par 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 séquano-dyonisiens. C'est la création d'un outil de médiation sur le territoire séquano-dionysien, au service des habitant(e)s, salarié(e)s, usager(e)s et institutions travaillant sur les enjeux de tranquillité publique et de maintien du lien social.

Nos équipes intègrent des compétences plurielles et complémentaires en médiation, en information de proximité, en communication de projet, en insertion professionnelle, avec une véritable expertise sur les enjeux de transformation de l'espace public et du lien social.

## 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 proposer une présence de proximité contribuant à la « ré-humanisation » de l'espace public et des lieux sensibles. Sa capacité à réguler les conflits liés à la vie quotidienne et à renouer les liens sociaux défailants contribue à améliorer la tranquillité publique et à réduire le sentiment d'insécurité ressenti plus fortement dans les quartiers sensibles. Au quotidien le médiateur accompagne, écoute, explique, sensibilise dans le respect d'un cadre éthique qui encadre son intervention et qui repose sur 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. Faciliter l'accès aux droits

Lutter contre les ruptures de droit par l'information, l'orientation et l'accompagnement des personnes les plus éloignées du Service Public.

# Point info

## A. Point info

Le Point Info est un dispositif de médiation en proximité, gratuit, à destination des publics fragiles et éloignés des services publics. Informer, orienter et accompagner les habitants dans leurs démarches administratives depuis 2012, PPV93 est présent sur plusieurs antennes à Saint-Denis :

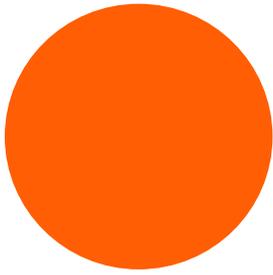
- Maison de quartier Sémard : 1 jour par semaine
- Maison de quartier Floréal : 1 jour par semaine
- Maison de quartier Romain Rolland (depuis janvier 2022) : 1 jour par semaine
- PontCommun, Espace de vie social de la Plaine : mardi et jeudi sur RDV
- Pleyel dans les locaux de PPV93 : du lundi au jeudi

La principale antenne du Point Info est celle de Pleyel, siège de l'association, qui centralise les prises de rendez-vous à partir d'un numéro unique. Le médiateur accueille, oriente (CCAS, Maison de la justice et du droit...), informe la personne en fonction de sa demande, l'accompagne dans ses démarches de manière concrète.

## La fréquentation du Point Info

Les données présentées ci-dessous sont collectées à partir de fiches de suivi renseignées après chaque rdv. Elles nous permettent de mieux caractériser la nature des demandes des habitants, leur évolution et la typologie de nos usagers.

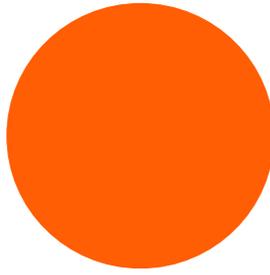
### RDV EN 2021



**1895**

NOMBRE DE RDV  
EN 2021

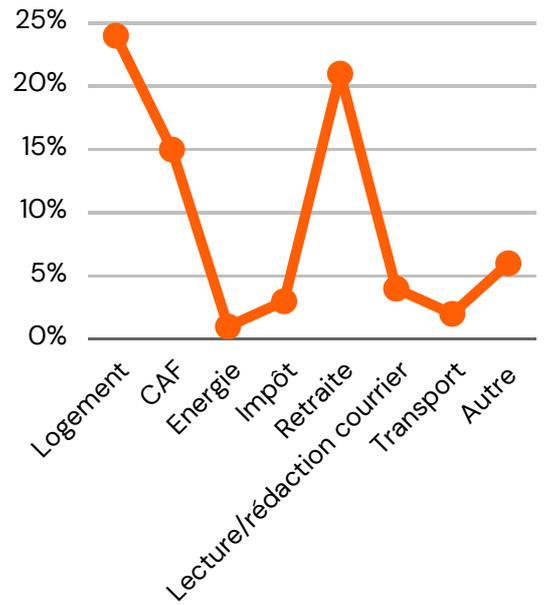
### ACCOMPAGNEMENT EN 2021



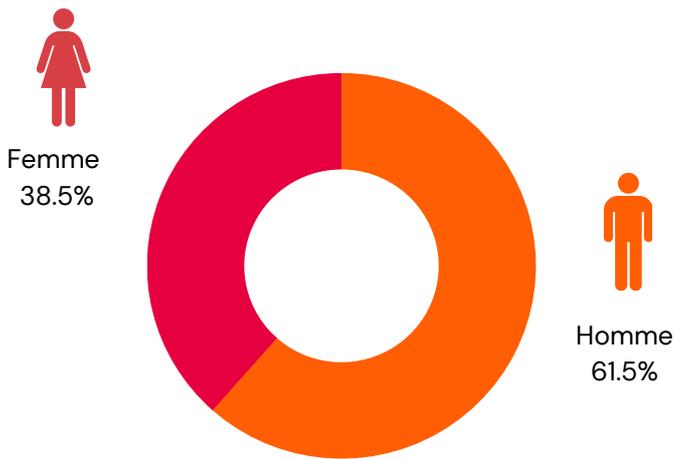
**719**

NOMBRE DE PERSONNES  
ACCOMPAGNÉES (QUI  
REVIENNENT AU MOINS  
DE 2 FOIS)

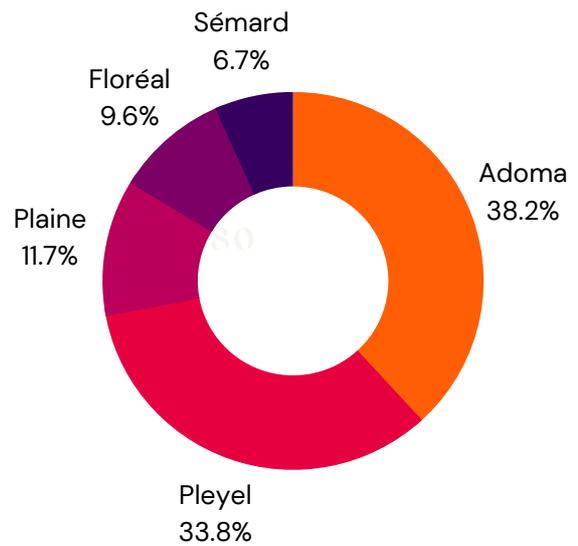
### TYPE DE DÉMARCHES



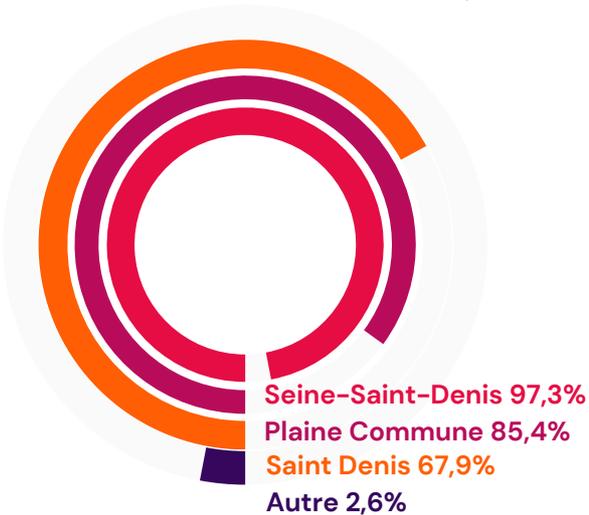
### REPARTITION FEMME/HOMME



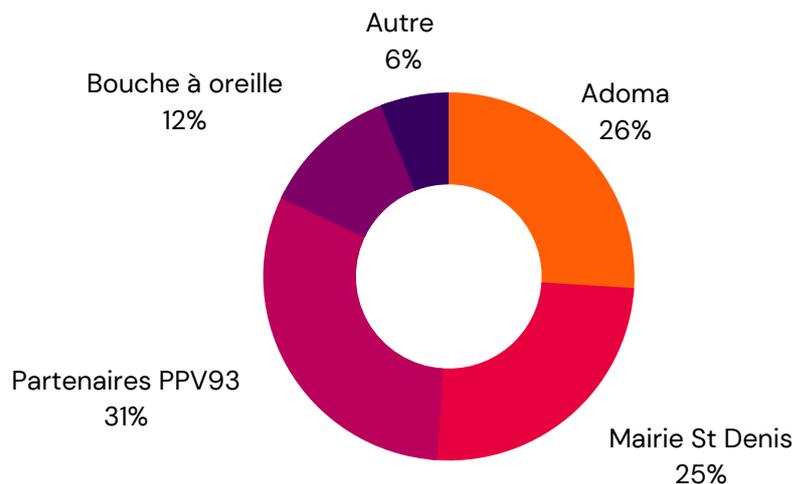
### RÉPARTITION PAR ANTENNE



### PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE



### ORIENTATION/PRESSCRIPTION





habitat  
Adoma

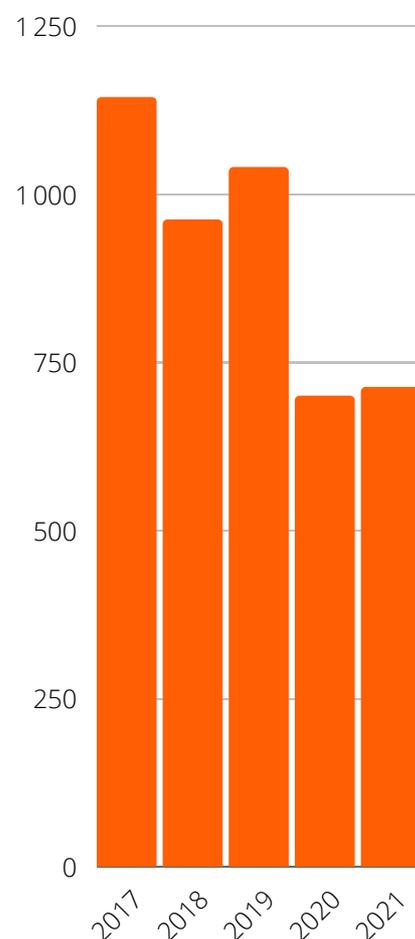
## B. La médiation sociale dans les Foyers de travailleurs migrants ADOMA

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...).

### B. 1. 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. Elles répondent 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.

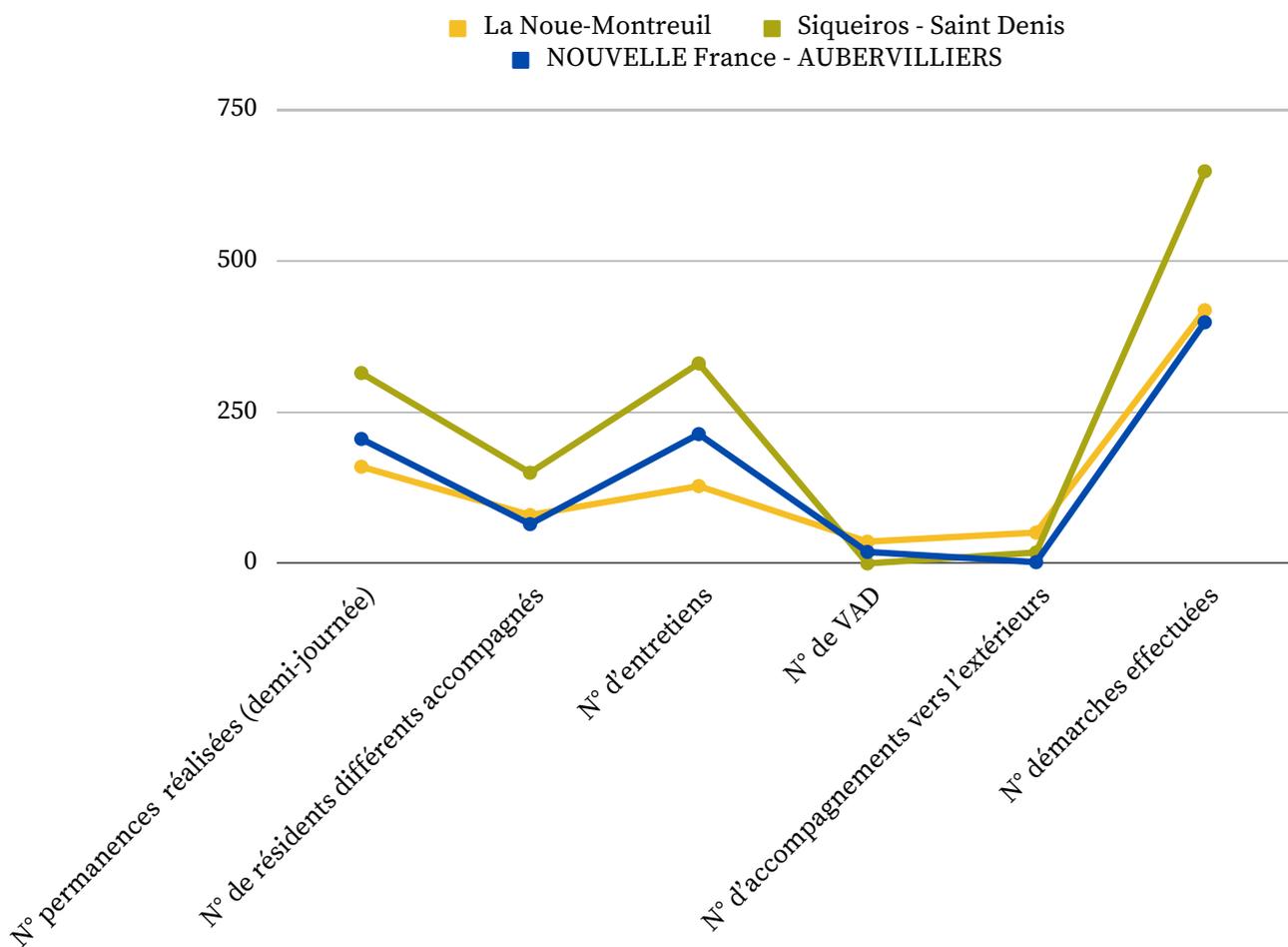
Elles ont lieu toutes les semaines (sur ½ journée ou 1 journée) durant lesquelles les médiateurs réalisent un vrai travail de suivi, le plus souvent sur des situations aux problématiques complexes et cumulatives (retraite, droits santé, curatelle, titre de séjour...). En installant un climat de confiance, 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.



## B. 2. La médiation santé

Depuis 2018, la participation de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) nous a permis de renforcer notre action en direction des résidents, spécifiquement ceux âgés de plus de 55 ans pour répondre à la problématique de l'isolement et aux difficultés d'accès au soin. En 2021, cette action s'est poursuivie sur 3 résidences de Plaine Commune et d'Est Ensemble ; La Noue à Montreuil, Nouvelle France à Aubervilliers 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 et proposent un suivi plus individualisé. En parallèle, les médiateurs travaillent à construire un réseau local de professionnels de la santé, à renouer le contact avec les familles pour recréer un système de solidarité de proximité pour les résidents les plus isolés. 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 de santé.

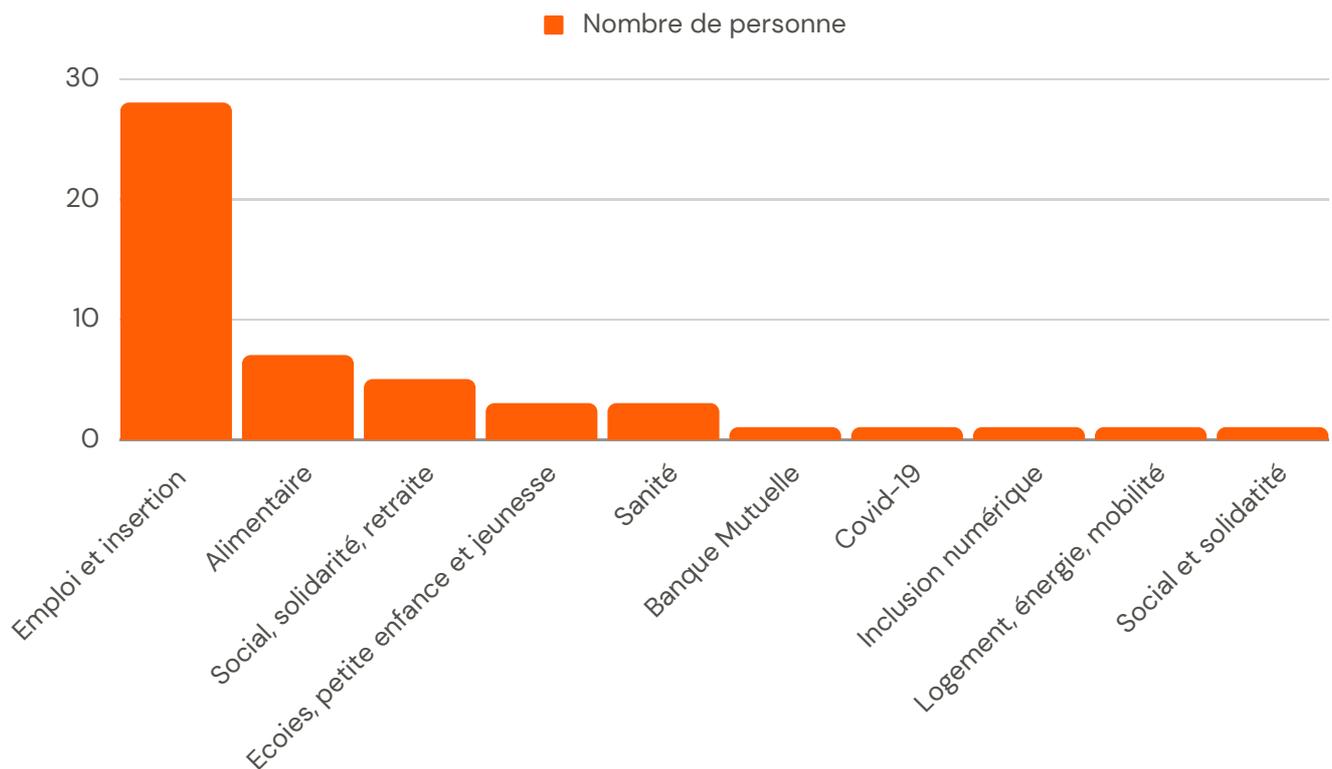
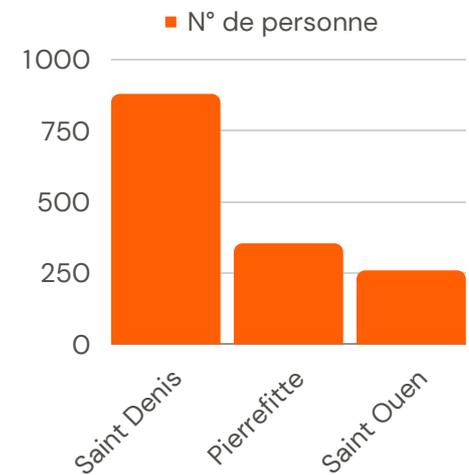
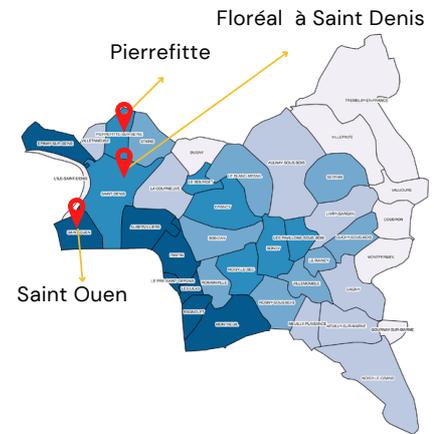


## B. 3. La médiation numérique dans les France-Services

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. Chaque France Services, en fonction de son implantation, construit une « offre de services » adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie. En plus des activités postales classiques, elles proposent une aide à l'utilisation des services en ligne pour faciliter les démarches dématérialisées du service public (téléprocédures, déclarations ressources, paiement en ligne...).

En 2021, PPV93 est intervenu sur 3 sites à Plaine Commune, 3 agents sont mobilisés (2 ETP) :

- Floréal à Saint Denis
- Saint Ouen
- Pierrefitte





## B. 4. EDF Solidarité

Un axe important 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 que mène PPV93 depuis plusieurs années, est basée sur l'accueil, l'orientation, l'information des clients d'EDF. Avec le service Solidarité d'EDF, nous contribuons à lutter contre les ruptures d'énergie qui viennent aggraver des situations sociales déjà complexes : proposer un échelonnement de la dette, faire le lien avec les partenaires sociaux pour mobiliser des aides, le chèque énergie...

En 2021, sur les 17 209 références transmises par EDF, 3 050 personnes ont pu bénéficier d'une intervention « médiation précarité énergétique » (+13% par rapport à 2020) et pour 289 d'entre eux, une solution concrète a pu être trouvée.

Une médiatrice (0,5 ETP) est mobilisée sur cette action.



# II. Prévention des conflits dans le Service public

Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et un ralentissement de notre activité avec nos deux partenaires, la Poste et la Caf, l'activité reprend en 2021 : +105% avec la Poste, + 144% avec la CAF du 93. Pour cette dernière, nos interventions en file d'attente ont été réduites au profit des accueils en ateliers connectés au sein des agences familles.



## A. CAF

Dans le cadre de sa politique famille, la Caf de Seine-Saint-Denis s'inscrit dans une volonté de favoriser l'accès aux droits de ses allocataires, pour lutter contre la rupture de droits. Dans ce cadre, elle déploie une offre de service dématérialisée renforçant l'accessibilité destinée à favoriser l'autonomisation des allocataires dans l'utilisation des télé-services. Une politique qui s'illustre par 2 modalités d'intervention, confiée à PPV93 depuis 2017.

Des **ateliers connectés** au sein des agences CAF du département, animés par des médiateurs de PPV93, pour accompagner les allocataires dans leur téléprocédure. Ces ateliers numériques permettent d'accueillir les allocataires ayant des difficultés avec l'outil numérique et les aider à réaliser leur téléprocédure, notamment sur Caf.fr.

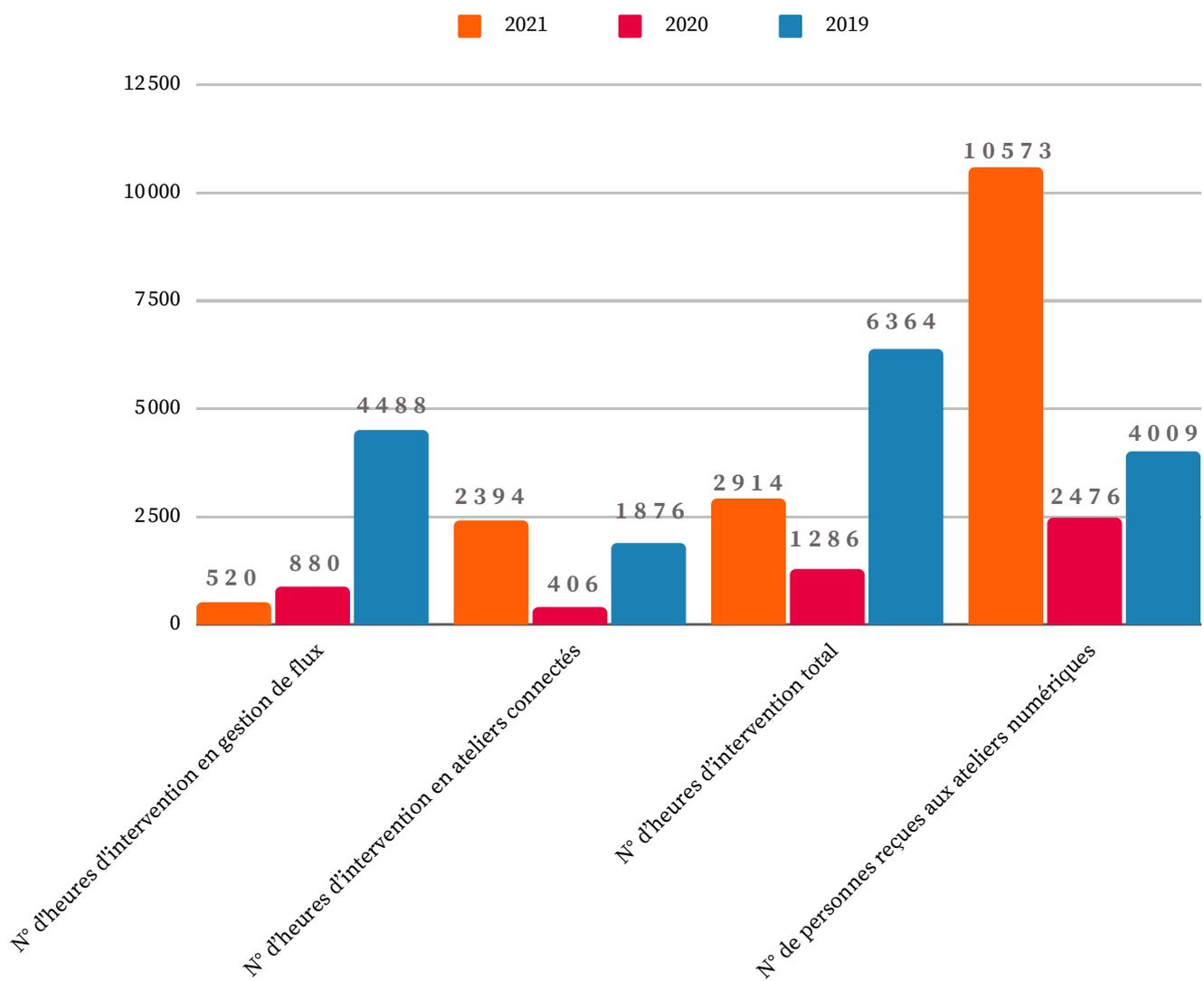
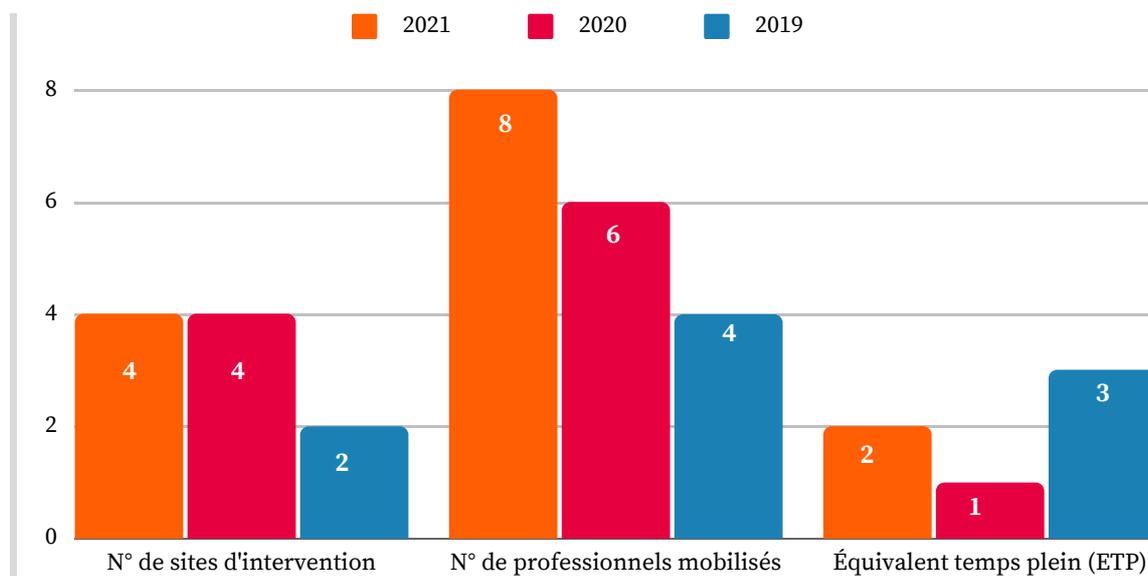
Nous sommes présents sur 4 des 5 agences du département :

- Bobigny
- Saint Denis
- Rosny sous-bois
- Aulnay sous-bois

La **gestion de flux** avec pour objectif de réduire les temps d'attente en préqualifiant les demandes, en orientant et en accompagnant les démarches des allocataires. En pratique, c'est un binôme de médiateur qui intervient la semaine des paiements des prestations (parfois plus en cas de forte affluence). Cette présence visible et active dès l'arrivée des allocataires permet de répondre au premier niveau de besoin (utilisation des bornes, rdv, attestation...), de réduire les temps d'attente et le cas échéant les conflits et incivilités qui peuvent survenir en cas de forte affluence.

Comme pour les ateliers connectés nous intervenons sur les même agences

# SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ





## B. La médiation en bureau de Poste

L'accueil et l'accompagnement des clientèles en situation de vulnérabilité sont au cœur des préoccupations de La Poste qui souhaite faciliter l'accès à ses services pour tous. C'est pourquoi, la Poste a fait le choix de confier à PPV93 dès 2011, une mission de médiation orientée sur les publics fragiles. Depuis plus de 10 ans, nous sommes engagés dans un "aller vers" pour faciliter l'autonomie des usagers les plus en difficulté.

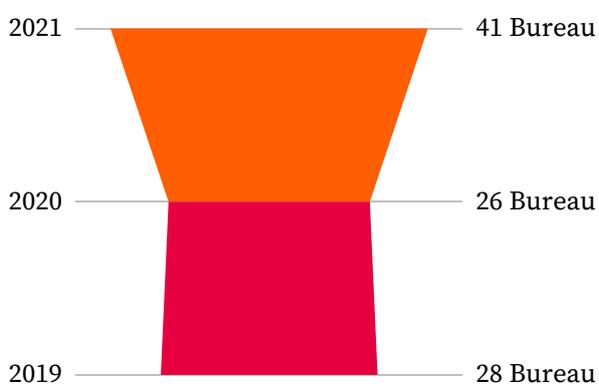
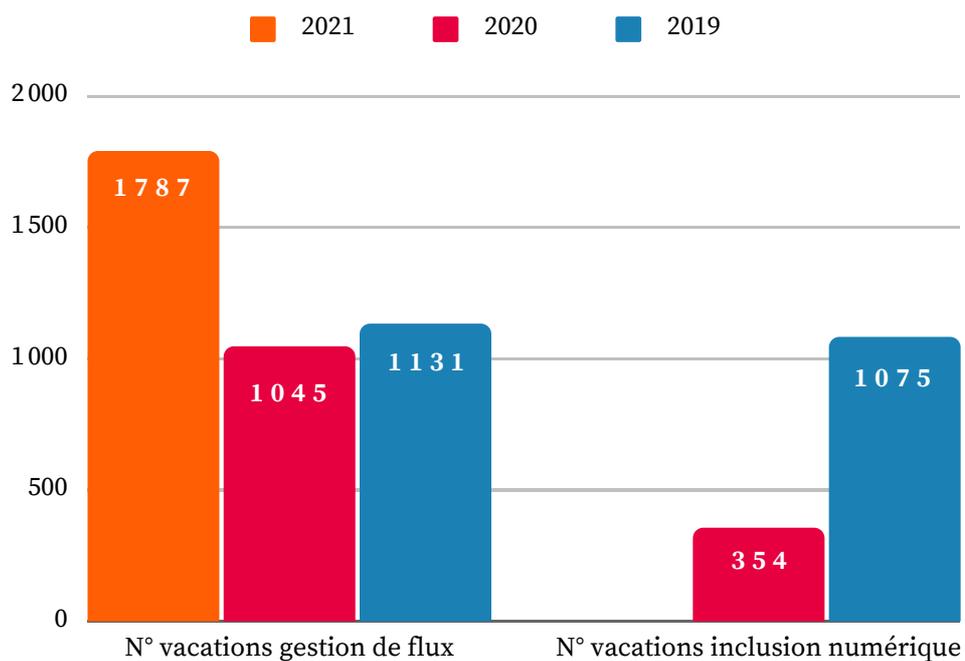
### Cette action a plusieurs objectifs :

- 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.

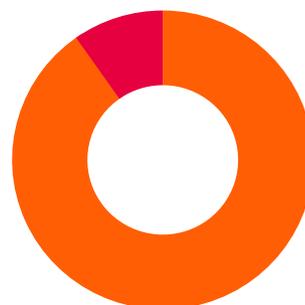
Fin 2020, la durée du marché arrivant à son terme, la Poste revoit les modalités d'organisation de la prestation et en profite pour élargir le périmètre d'intervention à l'ensemble de l'Ile de France. Plus spécifiquement, en Seine-Saint-Denis, la Poste avait engagé des partenariats de longue date avec des structures locales, pour lesquelles la mise en place d'un marché aurait été excluant. PPV93 a fait le choix de travailler une offre de services les incluant pour leur permettre une continuité d'intervention.

Fort de notre expérience en Seine-Saint-Denis, PPV93 a aussi fait le choix d'étendre son intervention sur d'autres départements franciliens. Nous avons été retenu sur le Val de Marne, l'EPT Grand Paris Sud Est Avenir, ce qui nous a permis d'augmenter notre volume d'activité, passant de 26 bureaux couverts en 2020 à 41 en 2021. Comme en Seine-Saint-Denis, nous avons été attentifs à notre politique de recrutement, pour favoriser le recrutement de Val de marnais, en mobilisant les acteurs de l'emploi et de l'insertion locaux.

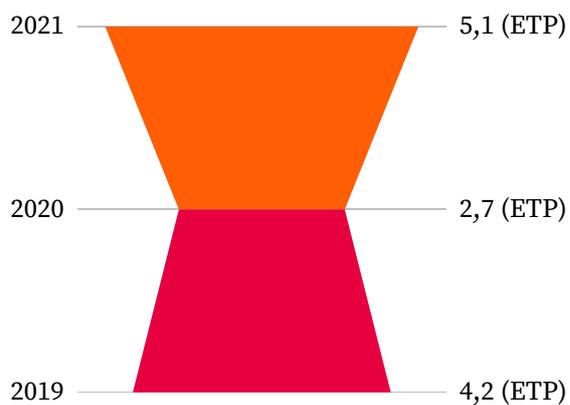
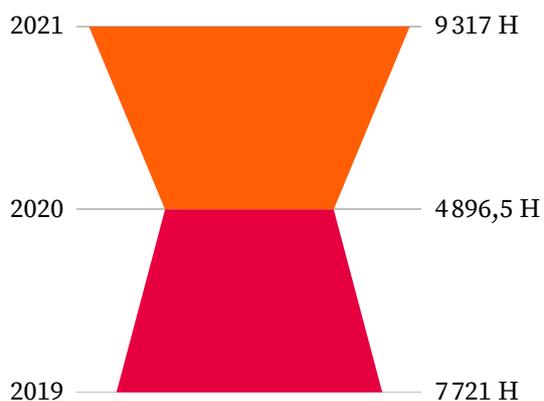
# LA MÉDIATION EN BUREAU DE POSTE EN CHIFFRES



Val de Marne  
4 Bureau



Saint Denis  
37 Bureau



# III. Médiateur à l'école

## Un dispositif d'expérimentation national

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

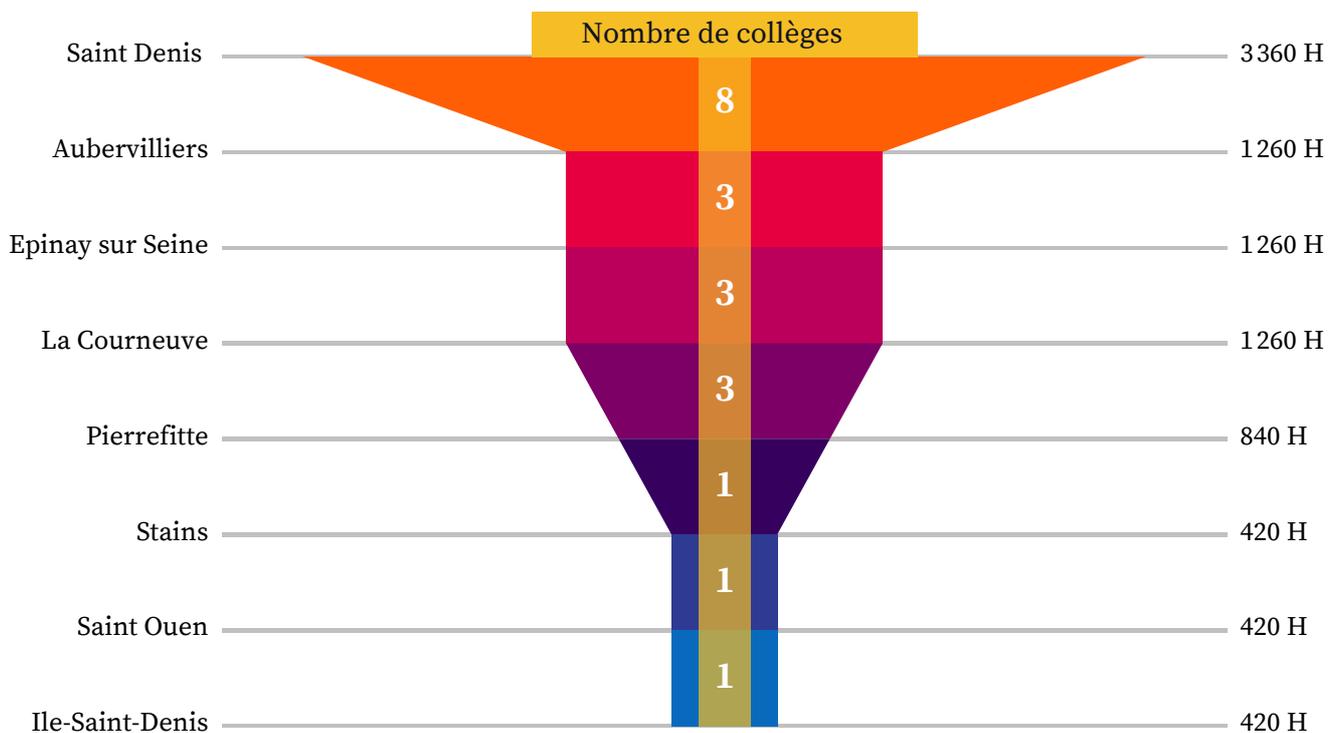
**Prévenir** et lutter contre l'absentéisme et le décrochage scolaire

---

# A. ACTIONS DE PRÉVENTION

## A.1. PRESENCE ACTIVE DE PROXIMITÉ

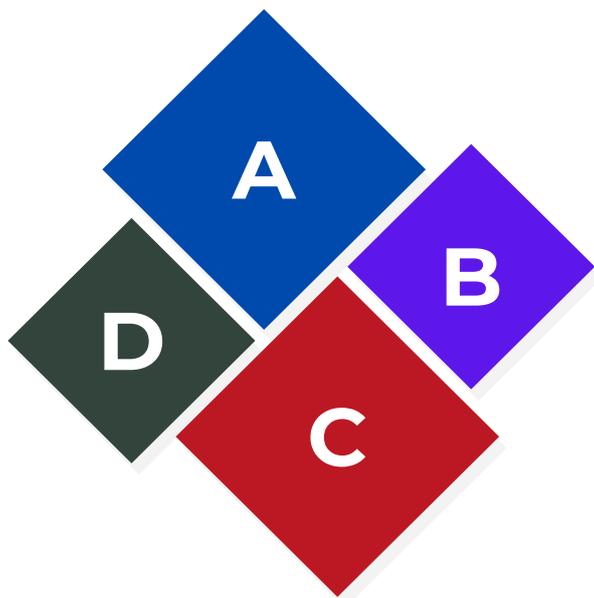
Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les violences, les conflits et le harcèlement, les médiateurs scolaires proposent une présence visible et rassurante dans les établissements scolaires. Par sa présence active, le médiateur établit un rapport de confiance auprès des collégiens et leurs familles. Ils préviennent les bousculades, 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, à rassurer le cas échéant.



Présence des médiateurs par ville pendant l'année scolaire 2021 - 2022

## A.2. ATELIERS DE SENSIBILISATION SUR LA PAUSE MÉRIDIDIENNE

Des activités périscolaires sont proposées par les médiateurs en collaboration avec l'équipe éducative. Ces moments de découverte ludique sont un espace de sensibilisation aux différentes thématiques liées au développement des comportements citoyens.



### ■ Ateliers débat

permettre aux élèves de s'exprimer sur leur quotidien au sein de l'établissement, sur la vie quotidienne ou sur des sujets d'actualité/fais divers.

### ■ Jardin pédagogique

rénovation du jardin pédagogique, remise en forme de la marre, ce qui permet des temps d'échanges avec les élèves hors cadre scolaire (liberté plus aisée de la parole)

### ■ Club jeux de réflexion

Afin de faciliter le lien entre élèves, s'exprime par le jeu, régule les relations interpersonnelles. Travail sur la concentration, et l'intégration des élèves.

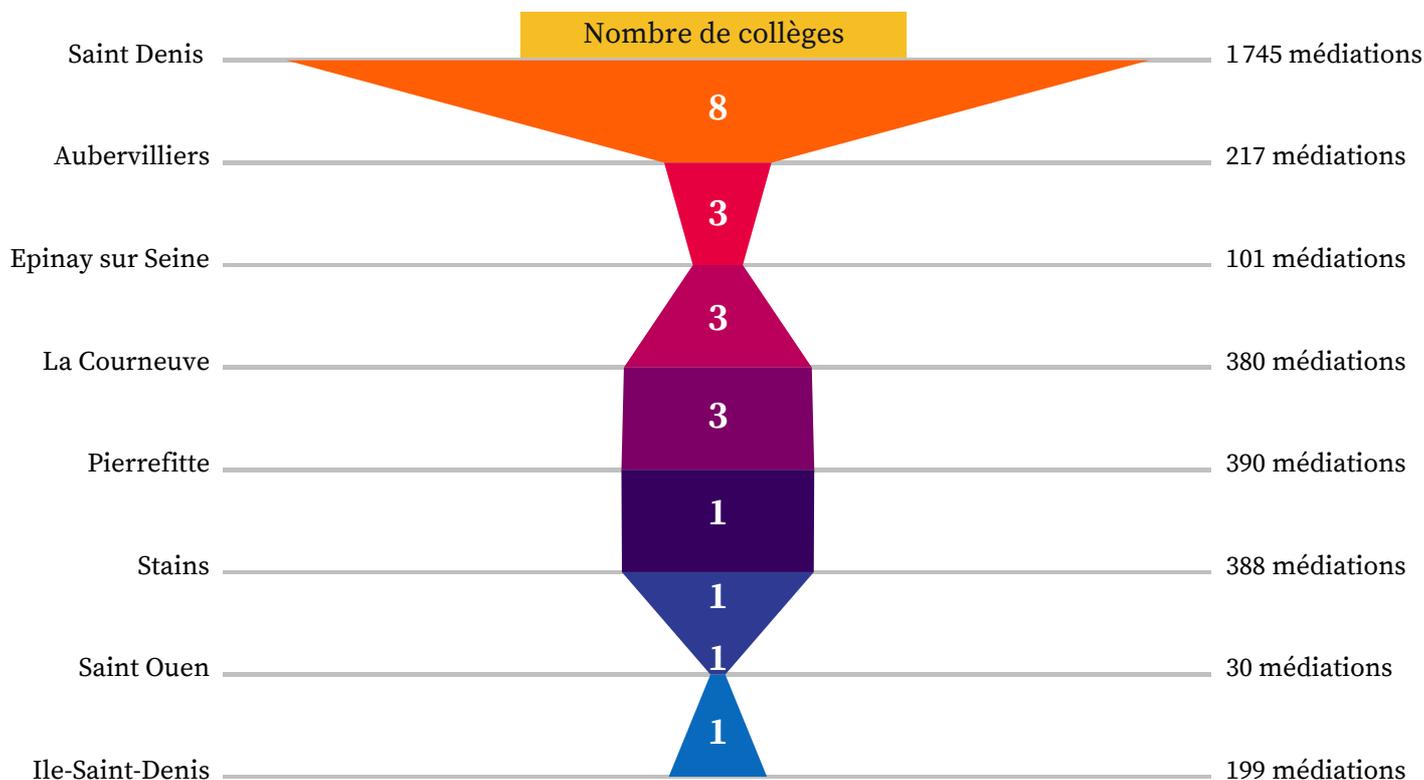
### ■ Atelier gestion des émotions

Afin d'identifier ses réactions face au stress et analyser les effets physiologiques et psychologiques du stress

## B. LES GESTIONS DES CONFLITS ET LA MEDIATION

**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 la 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



# IV. Tranquillité publique

## Un dispositif de médiation sur l'espace public pourquoi faire ?

Nos dispositifs de médiation urbaine portent l'ambition de faciliter les différents usages sur l'espace public, sur des périmètres à forte fréquentation. Des cheminements qui se complexifient en raison de la hausse des travaux (notamment sur la partie nord du département), de la multiplication des usages (vélos, trottinette, piétons, voiture...) et qui entraînent des conflits d'usage et où la présence humaine peut être un élément rassurant pour la sécurité de tous.

## Un modèle économique public/privé

Le modèle de ces dispositifs de tranquillité publique repose sur une mutualisation de financements publics avec des crédits d'Etat (Prévention de la délinquance et emplois aidés), la participation des collectivités locales et des financements privés provenant des entreprises présentes sur le périmètre couvert.



# Médiation de proximité à Saint Denis - Pleyel et Plaine

## A. Médiation de proximité à Saint Denis

### A. 1. Pleyel

Depuis 2004, un dispositif de médiation réalisé par PPV93 mobilise les entreprises du quartier Pleyel, EDF et SIEMENS (SIVENTOS), les services de l'Etat et de la ville de St Denis pour réduire les tensions sur l'espace public, faciliter les cheminements et les usages.

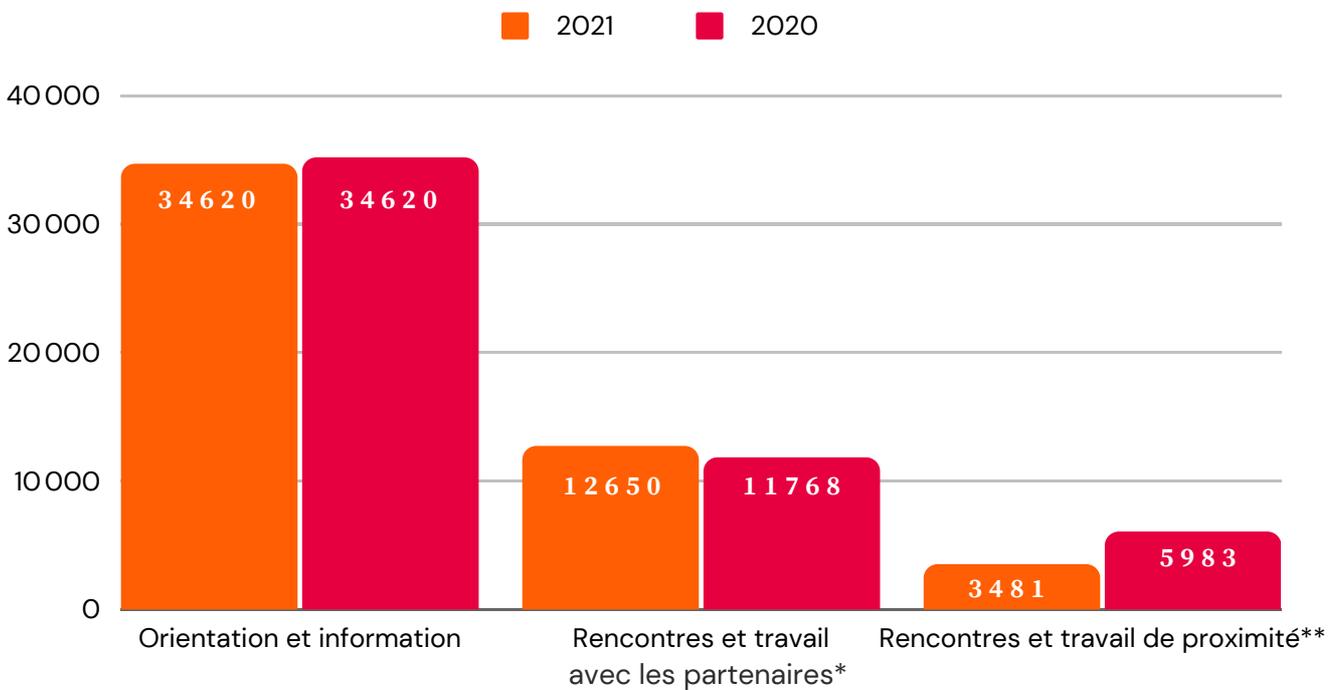
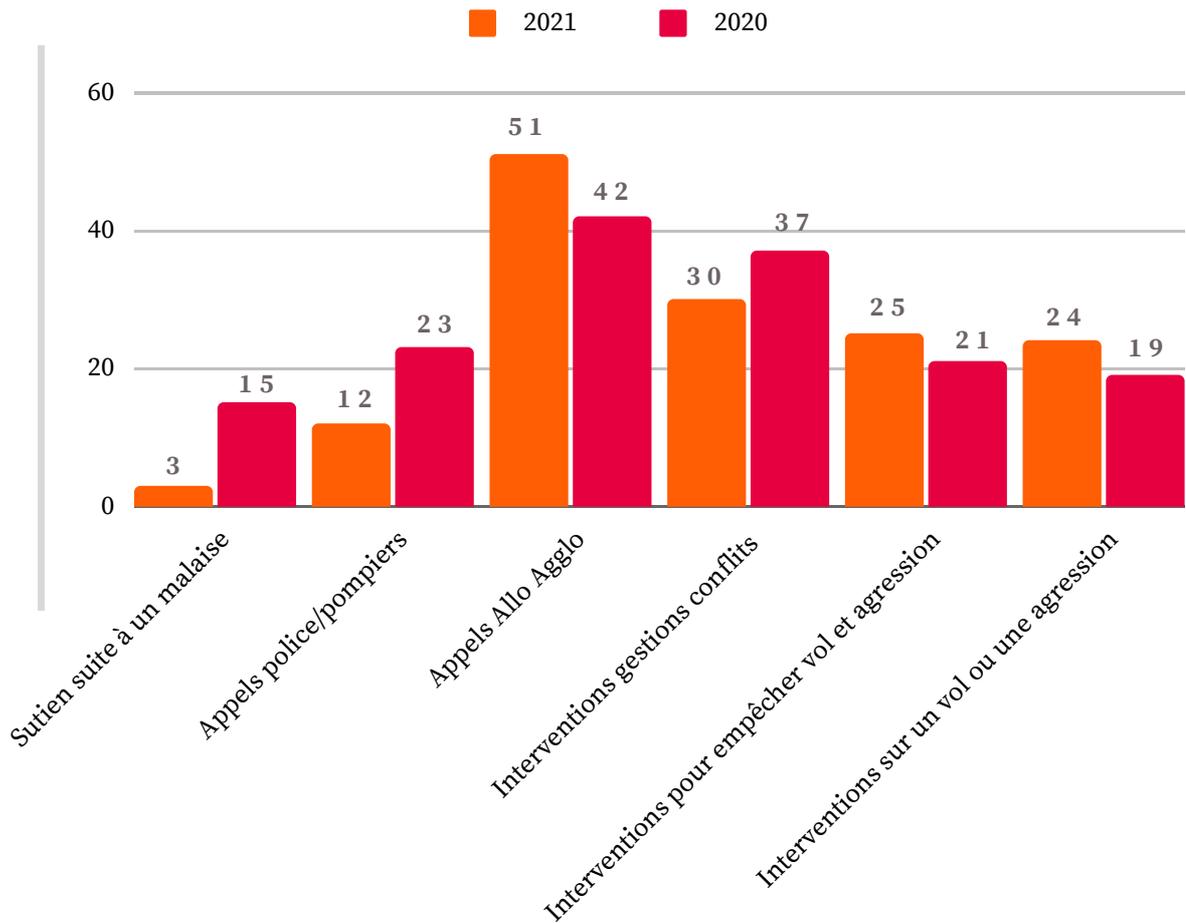
PPV93 assure au quotidien, avec une équipe de 3 médiateurs, une présence rassurante, active, dissuasive et de proximité afin de :

- Renverser le sentiment d'insécurité exprimé par les salariés des entreprises partenaires et les habitants du quartier Pleyel
- Diminuer les actes de délinquance et incivilités sur l'espace public du quartier de Carrefour Pleyel à Saint Denis.
- Réaliser une veille technique sur le périmètre couvert.
- Proposer des actions d'animation et de prévention en direction des salariés, habitants et jeunes du quartier.
- Mobiliser l'ensemble des acteurs du territoire autour de la problématique de la vie commune sur l'espace public.
- Une mission d'assistance pour toute personne victime d'agression : premiers soutiens à la personne, accompagnement de la personne si celle-ci désire porter plainte, appel téléphonique vers les proches, etc.

L'évaluation de la mission s'appuie sur une feuille de suivi de l'activité, complétée par les médiateurs présents sur le terrain.

---

# SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

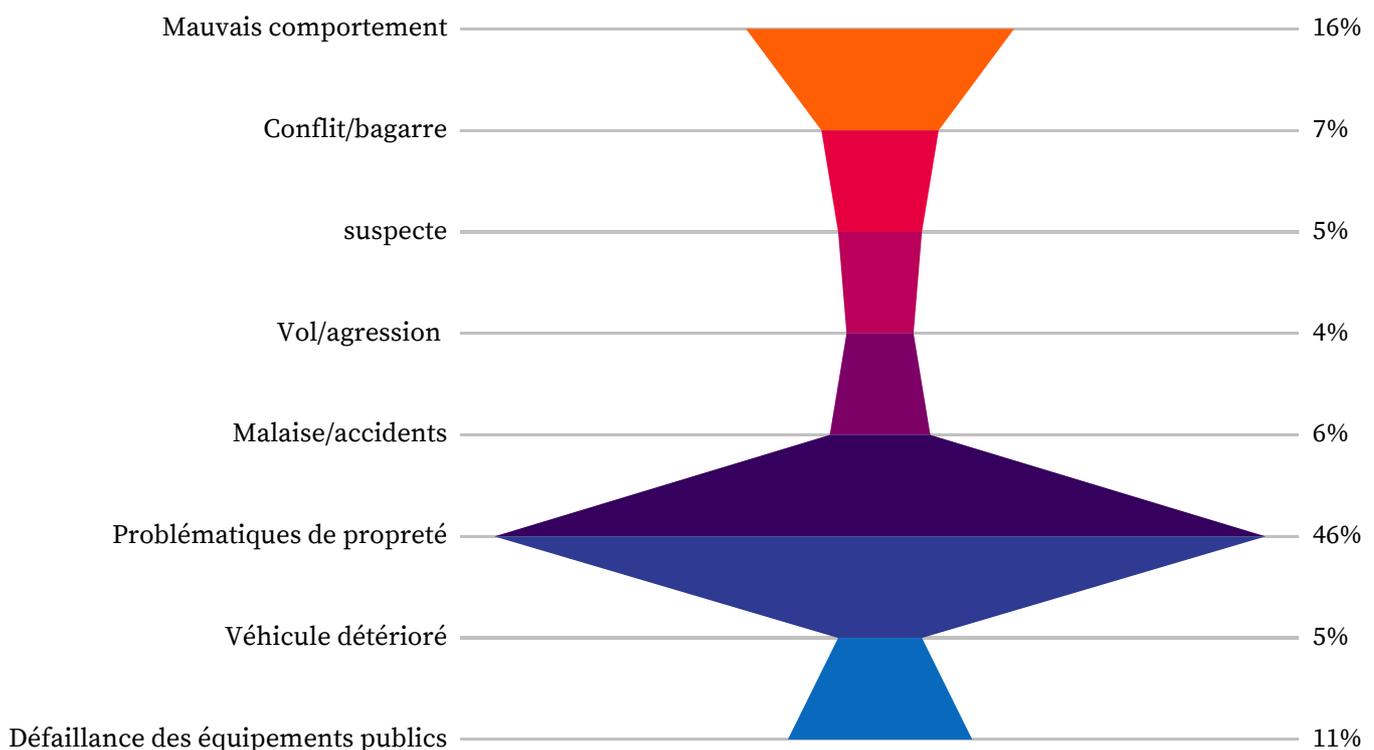


\*On note une hausse notamment en raison des nombreuses problématiques liées aux chantiers olympiques et de la futur gare Pleyel

\*\*La dynamique partenariale sur le quartier est globalement réduite depuis 2020

## A.2. Plaine

Autre territoire de Saint Denis, où se concentre de nombreuses entreprises grands comptes (SNCF, Generali, Orange, Vente privée...), une population en croissance constante depuis 1999 et où PPV93 intervient sur les enjeux de l'espace public sur le même modèle qu'à Pleyel, et 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...) et depuis 2018, nous avons intégré des déambulations à vélo.





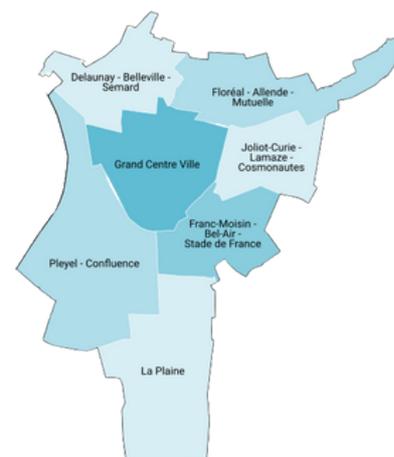
# Sécurisation aux abords des écoles à Saint Denis

## C. Sécurisation aux abords des écoles à Saint Denis

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 :

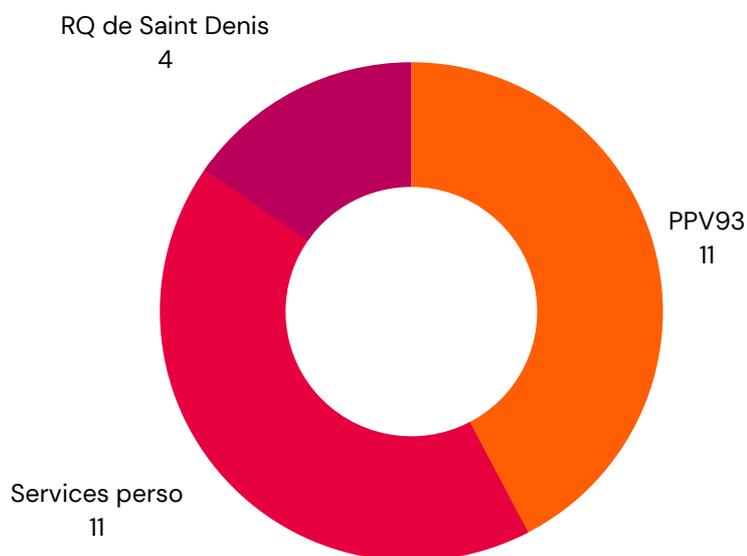
- Par une présence active au moment des entrées/sorties d'école, l'objectif est d'accroître la visibilité pour les usagers de la route, et signaler la présence de zones fréquentées par les enfants pour permettre aux usagers de la route (automobilistes, motocyclistes, cyclistes...) d'adapter leur conduite.
- 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.



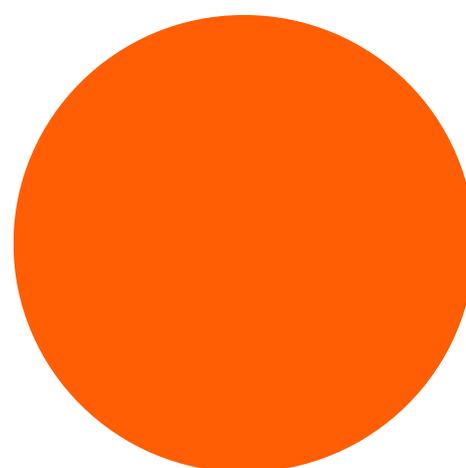
### Nous sommes présents sur 12 groupes scolaires :

1. Semât
2. Siqueiros / Diez
3. Roberaspierre
4. Anatole France
5. Lili Boulanger
6. Sorano
7. Moulin Dos d'Ane
8. Césaire / Lison
9. Marcel Sembat
10. Jules Vallès
11. Blériot (Marville)
12. Joliot Curie

## RÉPARTITION PAR STRUCTURE DU GROUPEMENT

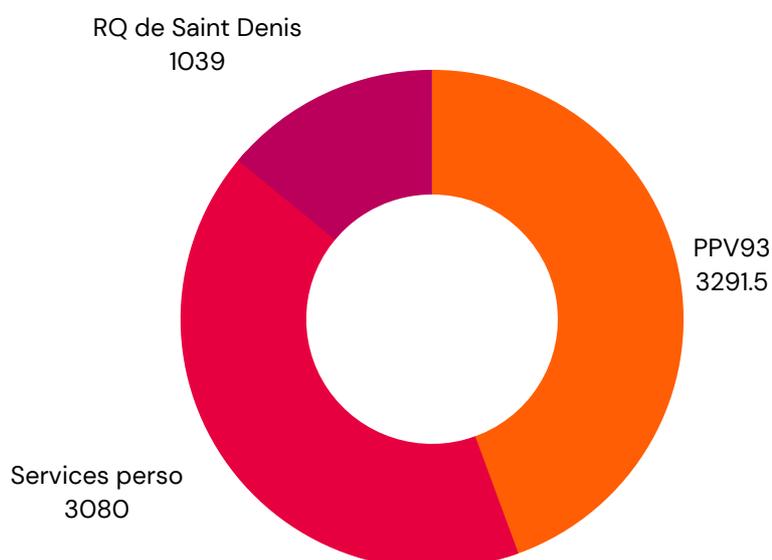


## TRAVERSÉE DES ÉCOLES



**7410,5 H**  
HEURES  
D'INTERVENTION

## NOMBRE D'HEURE PAR STRUCTURE



A noter en 2021, en raison de l'importance des travaux sur le quartier Pleyel (Village Olympique, Gare du Grand Paris Express...), la ville de Saint Denis a souhaité renforcer la présence d'agent autour du quartier Pleyel, notamment autour du Groupe Scolaire Anatole France, où les cheminements sont de plus en plus compliqués. Ce renfort s'est traduit par la présence supplémentaire de 4 agents, sur 4 points sur une période de 3 mois (d'avril à juin 2021).

# V. 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.

# Médiation environnementale

## 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

## Accompagnement à la maîtrise des charges d'eau Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Résidence Épinay 05 au 1/3 Rue de la Justice à Epinay-sur-Seine.

Visites à domicile de 11h à 14h puis 16h à 19h et deux samedis de 10h à 13h.

Pour cette mission, il s'agit d'expliquer les nouvelles modalités de facturation, d'installer les équipements permettant d'effectuer des économies d'eau et enfin de soumettre un questionnaire afin de comprendre la situation des locataires liées à leur consommation d'eau.

## Villes sur lesquelles PPV93 est intervenu en 2021

Romainville - Bobigny - Bondy - Pantin - Bagnolet - Saint Denis - Aubervilliers - Epinay sur Seine



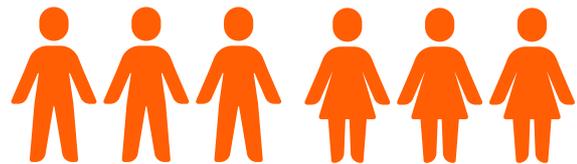
# Animation en partenariat avec La flèche de la Basilique de Saint Denis et l'Office du tourisme grand public à Saint-Denis

Sensibilisation autour de la promotion de la Flèche de la Basilique de Saint Denis avec l'office de Tourisme.



**2**

SENSIBILISATIONS  
EN PORTE À PORTE



**483**

LOGEMENTS



**18**

ANIMATIONS (ÉCOLES,  
ASSOCIATIONS,  
BAILLEURS...)



**360**

PERSONNES

# VI. Nos autres activités



**La Concierge-Rit Solidaire**  
L'INSERTION À VOTRE SERVICE

## A. Conciergerie Solidaire, l'insertion professionnelle au service de la proximité

Projet d'insertion professionnelle, la conciergerie est un chantier d'insertion conventionné par la DRIEETS 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, pendant au maximum 24 mois.

On propose une offre multiservice 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 offre "Relais postal" qui propose les services qu'on trouve dans les bureaux de poste (colis, affranchissement, retrait/émission de recommandés, vente de timbres, enveloppes...).

En s'appuyant sur les structures de l'ESS du territoire et les commerçants de proximité, la Conciergerie s'inscrit dans une démarche de circuit-court, reposant sur la promotion du tissu économique local et fait le pari d'une insertion professionnelle durable pour les personnes éloignées de l'emploi que nous recrutons et formons.

## Nos valeurs

Attachée aux valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire, La Concierge-Rit s'appuie sur la coopération avec les structures de l'ESS, les commerçants du territoire, les entreprises du territoire, ainsi que les savoirs-faire des dionysiens.



## Bilan de l'insertion professionnelle des concierges

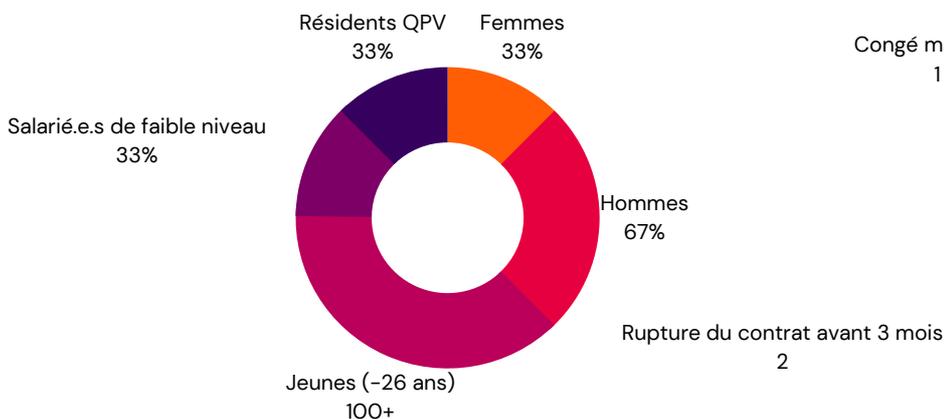
Les 6 salariés ont tous bénéficié d'une formation en interne d'adaptation au poste et d'un suivi social de la conseillère en insertion professionnelle sur les problématiques sociales qu'ils rencontrent (principalement logement et la mobilité).



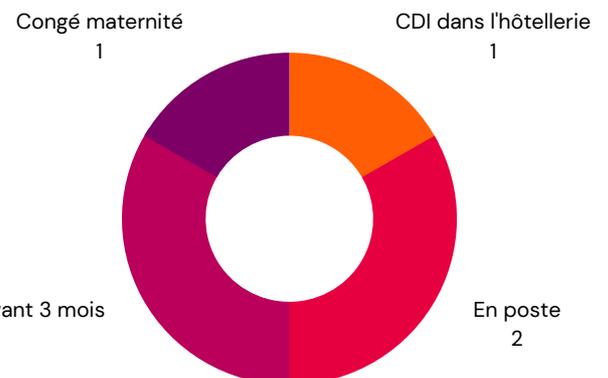
6

NOMBRE DE SALARIÉ.E.S EN INSERTION PASSE PAR LA CONCIERGERIE EN 2021

### PROFIL DES SALARIES EN INSERTION



### SORTIE DU DISPOSITIF D'INSERTION



En poste  
2



# Pont Commun

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

Dans le cadre d'une convention signée avec la ville de Saint-Denis et la SNCF, PPV93 assure la gestion du lieu, autour d'un projet mené par un collectif d'associations : Plaine de Femmes, AMAPlaine, Mémoire Vivante, Proximité, Plaine de Jeunes et Femmes africaines de la Plaine. Le lieu dispose depuis 2019 d'un **agrément CAF « Espace de Vie Sociale »** (EVS) pour renforcer sa mission d'animation de proximité, proposer des actions communes en direction des habitants du quartier Landy et des activités spécifiques organisées par chacune des associations du collectif. Les bénéficiaires des actions sont les adhérents des différentes associations du collectif et les habitants du quartier.

En 2021, le responsable qui conduisait le projet depuis le début a évolué sur une autre mission, laissant sa place à une nouvelle personne. Ce changement répond à l'évolution constaté depuis la crise sanitaire, où l'accès aux services publics a été rendu plus difficile entraînant une accélération de la dématérialisation. C'est pourquoi, PPV93 a fait le choix de renforcer ses plages d'accueils d'accès aux droits, qui accueille à présent 2 jours sur RDV, avec la présence de 2 médiateurs, et le reste pour le suivi des habitants ayant les situations les plus complexes.

---

# VII. Ressources humaines de l'association

Le travail est le premier moyen d'insertion sociale et professionnelle.

**72**

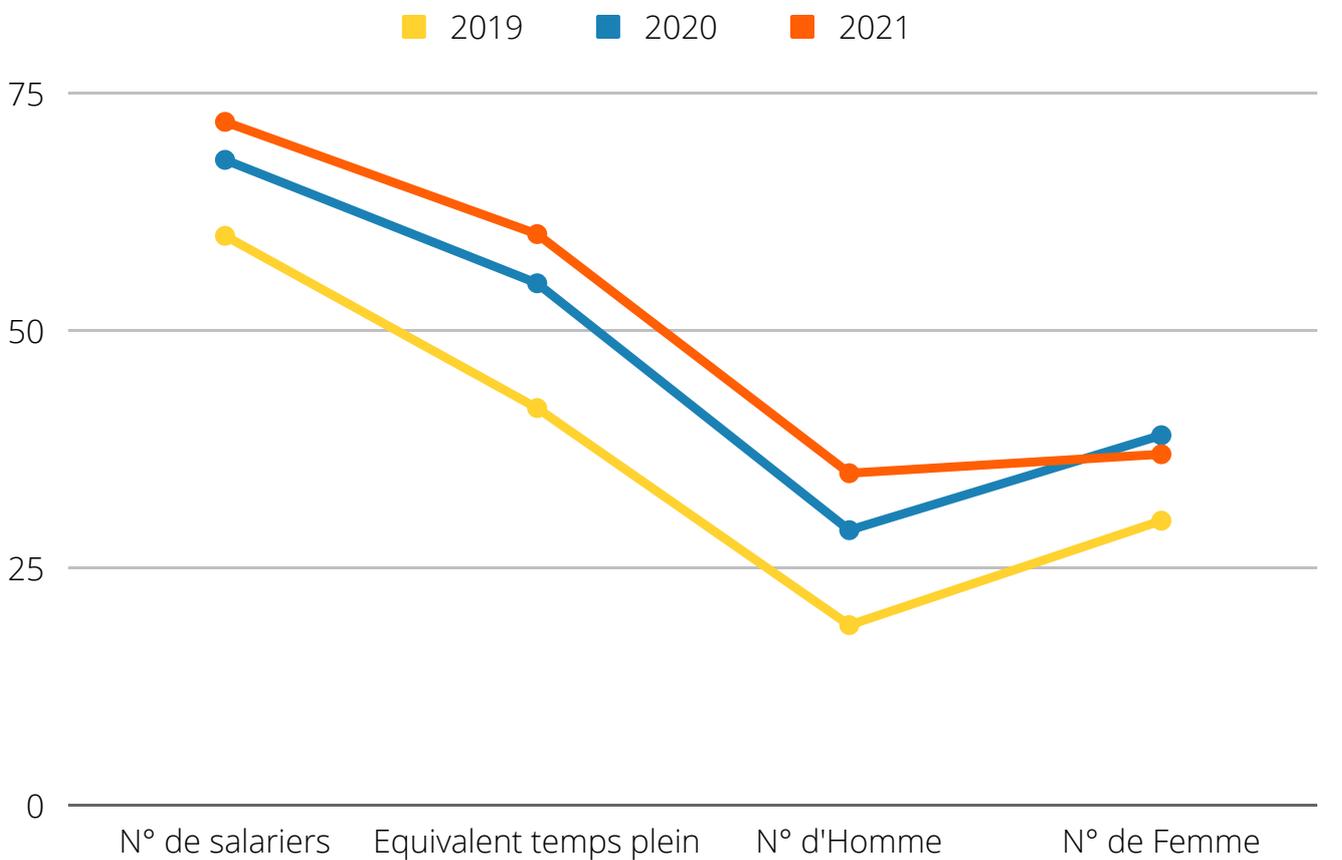
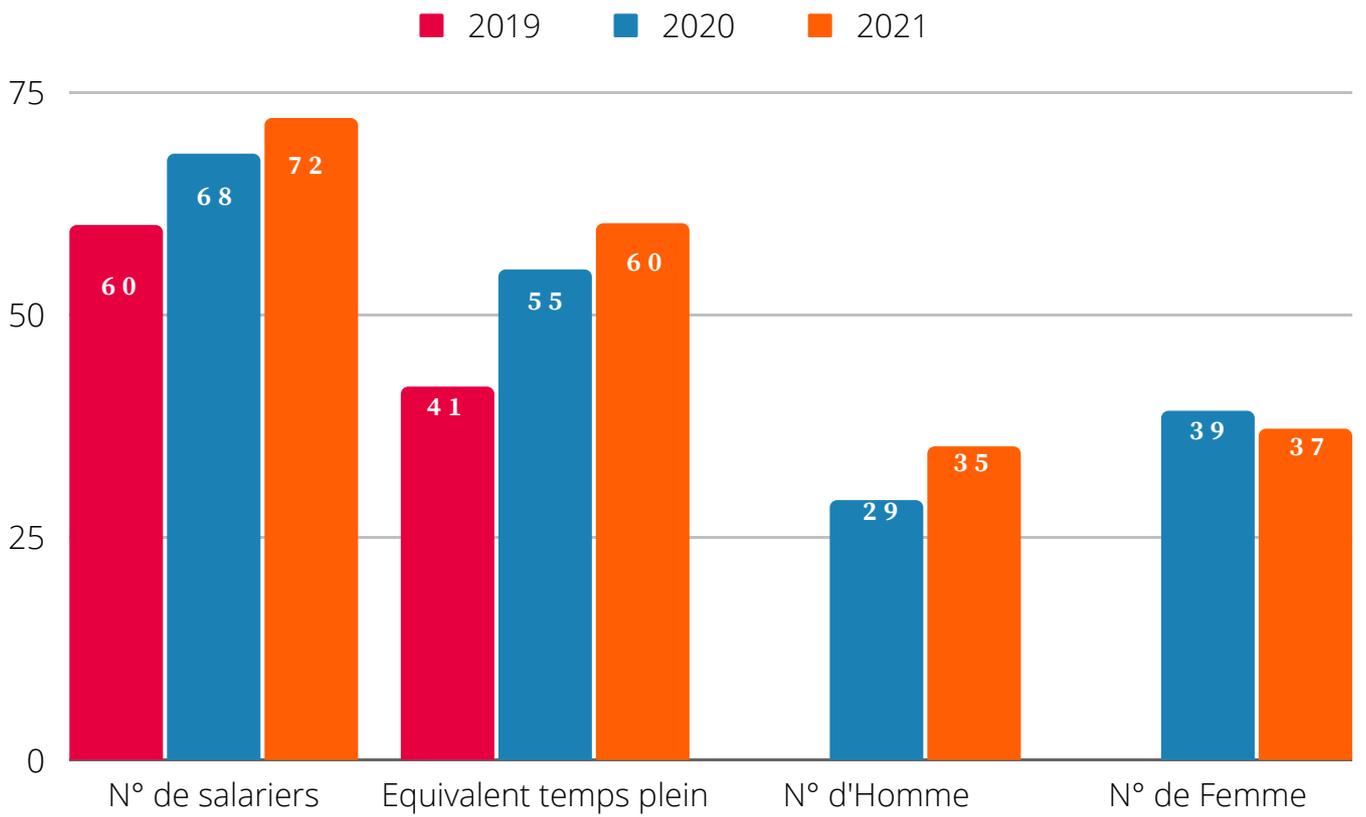
Salariés

**60.18 %**

Equivalent temps plein  
(ETP)

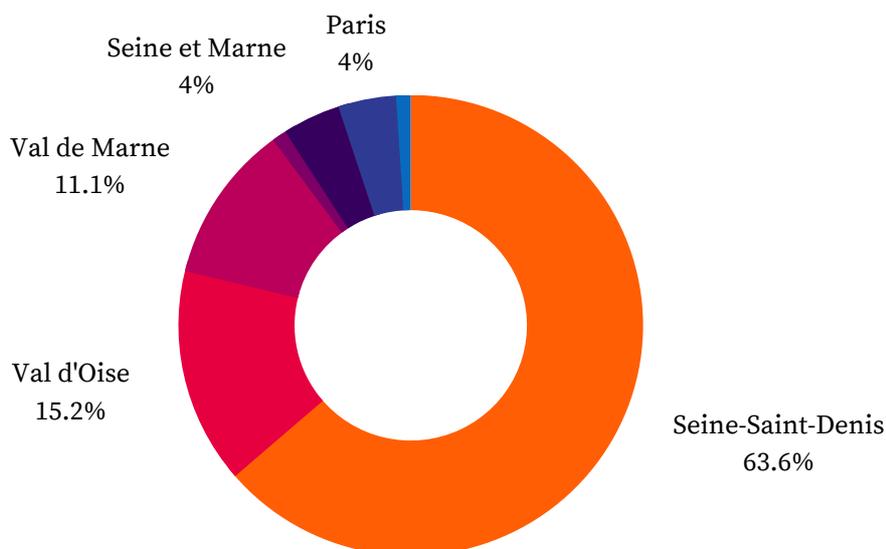
**+5.88 %**

une hausse des effectifs, avec une progression continue depuis 2019.



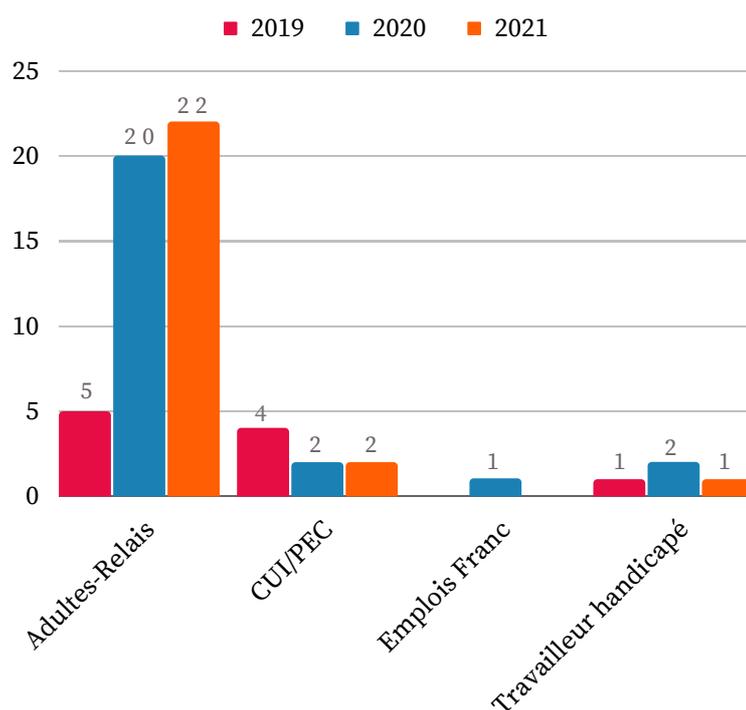
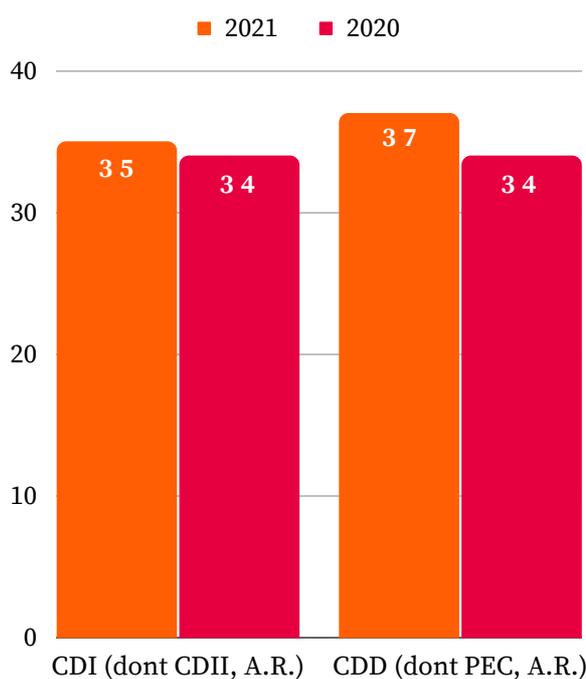
# Département de résidence des salariés de PPV93 :

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



# Type de contrat :

Une légère hausse des CDD, par rapport à 2020 : + 2 CDD et + 1 CDI.



## Les Emplois aidés

Les 22 postes « adultes-relais » correspondent principalement au déploiement du dispositif de la médiation à l'école (19 médiateurs à l'école), ainsi que 2 postes dédiés à la médiation urbaine (à Île-Saint-Denis) et un poste sur l'accès aux droits.

La collaboration renforcée avec le Pôle emploi de Saint-Denis, nous a permis de soutenir notre engagement de recrutement local et nos missions d'insertion, en ciblant davantage les résidents des quartiers prioritaires (QPV), grâce à la mise en place de contrat « Parcours Emploi Compétences » (PEC) (10 en 2021).

## Vie des salariés

PPV 93 relève de la Convention Collective Nationale de l'animation (ECLAT) et applique les augmentations conventionnelles, qui cette année sont intervenues au 1er janvier 2021, pour les salariés au coefficient le plus faible.

Sur le volet formation, nous avons renforcé notre action en direction des agents avec 1848 heures de formation sur l'année 2021 (264 jours) et qui a concerné 40 salarié.e.s. Et nous accompagnons nos salariés sur l'appropriation des dispositifs de formation mobilisables dans le cadre de leurs parcours professionnels (C.P.F, Bilan de compétences, VAE, projet de transition professionnel). Et sur le volet social, il est important de noter que la question de l'hébergement est l'une des préoccupations majeures des salariés de PPV93. La rareté, la cherté et les exigences des bailleurs (privés et public) en matière d'hébergement, sont devenus des sources de tension pour un grand nombre, que nous accompagnons sur leur demande de logement social ou de 1% logement.

## Instances représentatives du personnel

Le comité social et économique s'est réuni 6 fois en 2021 et les négociations ont permis de réduire l'impact de la hausse des cotisations de la Mutuelle sur les salaires par une augmentation de la contribution de l'employeur, de travailler sur une revalorisation de la contribution repas (tickets restaurant) pour passer à une valeur nominale du Ticket restaurant de 7€ (au lieu de 5€) et de définir un calendrier de ponts offerts par l'association.

---

# NOS PARTENAIRES



Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités



# Partenaires Pour la Ville

ARTENAIRES  
OUR LA VILLE

## NOUS CONTACTER



### ADRESSE

3 place des pianos  
93200 Saint-Denis



### TELEPHONE

Tél : 01 49 71 56 10  
Fax : 01 49 71 56 19



### EMAIL

[contact@ppv93.fr](mailto:contact@ppv93.fr)

