

## **Partenaires pour la ville à Saint-Denis : la médiation au service des services publics...**

---

Partenaires pour la ville à Saint-Denis est une association créée en juillet 1997. Elle regroupe, au sein de son conseil d'administration, la ville de Saint-Denis, l'université Paris-8, la RATP, la SNCF, EDF-GDF, l'OPHLM, l'Éducation nationale. L'association est née des difficultés croissantes que rencontraient les entreprises, les organismes publics et les services municipaux dans la mise en œuvre de leurs missions. Pour ce faire, l'association a mis en place des équipes d'agents de proximité sous statut emploi-jeune assurant une régulation, une animation et une médiation de proximité sur le territoire de Saint-Denis.

L'association a quatre objets :

- animer et gérer des espaces urbains,
- organiser la gestion et le développement des services de proximité dans les domaines de la tranquillité urbaine, de la maintenance et de la propreté, des nouveaux services à la personne et de l'information sur les services publics,
- élaborer et mettre en œuvre des projets partenariaux reposant sur la fédération des besoins communs à différents acteurs urbains (tranquillité, accueil, information...) et sur la mutualisation des moyens (temps et financements partagés),
- recruter, encadrer et assurer la formation et l'accès à une qualification professionnelle de jeunes salariés sous statut emploi-jeune.

L'action de l'association s'inscrit sur une échelle territoriale et dans un cadre partenarial. Le dispositif « nouveaux services-nouveaux emplois » a permis le recrutement de jeunes salariés. En décembre 1999, 51 agents de proximité et de prévention y travaillent.

En 2001, l'association compte 72 salariés (39 hommes et 33 femmes), dont 6 techniciens et 2 cadres. La majorité des agents de proximité ont été recrutés avec une qualification de niveau V bis et V, ont entre 24 et 27 ans en moyenne et sont domiciliés en Seine-Saint-Denis.

Cinq dispositifs d'intervention incluant les partenaires fondateurs de l'association ont été initiés sur la ville de Saint-Denis.

Ils ont pour objet :

- l'amélioration de l'ambiance sur le réseau d'autobus de la ville, avec notamment la régulation des entrées et sorties des collèges ;
- l'animation et l'accueil dans le quartier de la gare ;
- l'animation et l'accueil dans l'espace Université Paris-8 – ligne 13 (en particulier les trois dernières stations du métro) et le quartier Allende ;
- des activités de médiation et de veille technique et sociale au sein d'un quartier d'habitat social (Floréal-Saussaie-Courtille). Ce dispositif particulier a vu le jour en novembre 1998 en collaboration avec deux bailleurs. Les agents y assurent également les sorties d'école et collaborent aux missions de soutien scolaire développées sur le quartier ;
- le conseil aux habitants sur la maîtrise de la consommation d'eau et d'énergie et sur les risques sanitaires engendrés par les installations vétustes.

Ces premières années de fonctionnement permettent à l'association de dresser quelques réflexions sur :

- l'émergence du nouveau métier d'agent de proximité et de prévention : des problèmes spécifiques se posent sur les missions, le recrutement, l'encadrement et la formation ces salariés, sur la péren-

nisation de ces emplois et leur concurrence éventuelle avec des métiers existants ;

– la spécificité de l'association devenue une véritable entreprise : comment maintenir une logique d'utilité publique (insertion professionnelle et professionnalisation des salariés) face à une logique marchande (prestation de services facturés par les entreprises) ? ;

– la complexité du travail partenarial : comment adapter le travail des agents de proximité pour le rendre complémentaire à celui des agents des services publics ? Comment mutualiser les emplois pour

améliorer les interventions globales, définies collectivement, sur des espaces partagés par différents partenaires ? Le concept d'emploi partagé trouve ici tout son sens ; il favorise dialogues et rencontres au sein et entre les services publics. L'association joue en quelque sorte un rôle de trait d'union ;

– la mission de médiation : passer de la simple gestion des problèmes posés par les usagers à une fonction d'interface entre les besoins des usagers et les réponses que le service public peut leur apporter.

---

Partenaires pour la ville à Saint-Denis

2, rue des Moulins-Gémeaux

93200 Saint-Denis

Tél. 01 49 71 56 10

Fax 01 49 71 56 19

E-mail : ppv.st.denis@wanadoo.fr

Mots clés (indexation DPH) : SERVICE PUBLIC, MÉDIATION, VIOLENCE, TRANSPORT, QUARTIER AGENT DE PROXIMITÉ ET DE PRÉVENTION, RELATION USAGER-PROFESSIONNEL, PARTENARIAT.

Fiche réalisée le 20/12/1999 et réactualisée en janvier 2002

---