



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Observatoire national des faits d'insécurité dans l'habitat social

Les faits recensés en 2003

Janvier 2005

Direction du développement professionnel
14, rue Lord Byron - 75008 Paris
Tél.: 01 40 75 78 97 - Fax: 01 40 75 79 87
ddp@union-habitat.org

Avant propos

L'Union sociale pour l'habitat, qui regroupe l'ensemble des fédérations professionnelles représentant les bailleurs sociaux, a souhaité se doter d'un outil d'observation systématique des faits d'insécurité dans le parc locatif social.

Depuis le début des années 90, les bailleurs sociaux, confrontés à de nouvelles formes de troubles de jouissance et de délinquance, se sont progressivement organisés pour renforcer la tranquillité de leurs locataires : présence humaine diversifiée, observation des incidents, traitement des troubles de voisinage, qualification des personnels, développement de la vie sociale et associative, partenariat avec la police et la justice. La mise en place d'un outil national d'observation des incidents et d'un cadre de référence commun vient compléter cette professionnalisation, en poursuivant plusieurs objectifs.

Le mouvement professionnel a la volonté de prendre la mesure la plus précise possible de certains faits affectant la vie quotidienne des personnels et des locataires sur l'ensemble du patrimoine. Une meilleure connaissance de ces faits peut d'une part, contribuer à renforcer les coopérations avec les pouvoirs publics et les partenaires locaux, pour assurer une plus grande tranquillité des quartiers, d'autre part orienter plus efficacement l'action professionnelle et l'appui aux organismes.

Alors que les bailleurs sociaux disposent depuis de longues années de données précises sur les financements, la structure du parc, son occupation - chiffres largement diffusés et communiqués au public - ils ne disposaient pas jusqu'à aujourd'hui de données globales sur les faits d'insécurité, en dehors de données partielles, recueillies sur certains territoires avec des objectifs très opérationnels (management interne, participation à des contrats locaux de sécurité...).

Le projet d'observatoire national répond donc bien à une logique professionnelle, destinée à mieux connaître et à améliorer les conditions d'activité des bailleurs et de leurs personnels. Il intervient sur un champ complémentaire de celui des statistiques officielles disponibles, et apporte un éclairage de nature différente sur certaines manifestations d'insécurité dans les quartiers d'habitat social, et leur impact. A partir des faits recensés, il devient possible de construire quelques indicateurs précis tels que l'exposition des personnels à des risques de violences, les coûts du vandalisme par logement, et de suivre leur évolution.

La méthode retenue pour le recueil des données

Les bailleurs sociaux constituent un secteur professionnel très diversifié, selon au moins quatre points de vue :

- Du point de vue des structures juridiques : statuts différents, offices publics, entreprises sociales de droit privé, et coopératives gérant du parc locatif. Le secteur connaît parallèlement un mouvement récent de constitution de groupes, soit en fonction de l'actionnariat, soit en fonction de logiques territoriales. Ce mouvement va probablement s'accélérer dans les années à venir.
- Du point de vue du patrimoine détenu et de sa concentration géographique. Près de 650 organismes gèrent plus de 4 millions de logements locatifs, le volume de logements gérés allant de quelques centaines à plus de 130.000 logements. 96% des organismes représentant 90% du patrimoine n'interviennent que dans une seule région, voire dans une seule aire urbaine. 3% des organismes représentant 10% des logements sont multirégionaux.
- Du point de vue des organisations internes. Chaque bailleur a une organisation spécifique, souvent décentralisée, qui prend en compte à la fois la répartition géographique du patrimoine et les aires de décision locales (communautés urbaines, collectivités territoriales...).
- Du point de vue de la gestion de la sécurité. Un faible nombre d'organismes dispose d'une fonction sécurité dédiée, au niveau central. Si la stratégie de sécurité est définie par la direction générale, sa mise en œuvre et sa réalité s'exercent au niveau local, par chaque responsable d'agence ou d'antenne dans le cadre du territoire qui lui est confié. Par ailleurs, les manifestations de l'insécurité comme son traitement interrogent dans des proportions variables plusieurs facettes de l'activité : il n'existe donc pas d'interlocuteur unique et naturel de ces questions au sein de la plupart des organisations.

Ces paramètres rendent difficile le recueil d'informations standardisées sur les faits d'insécurité. Néanmoins, il a été opté pour un questionnaire unique, envoyé annuellement à chaque organisme, limitant le nombre de faits recensés et faisant appel à des réponses les plus objectives possibles. L'enquête doit satisfaire à une simplicité de compréhension et de renseignement.

On doit garder présent à l'esprit qu'il s'agit d'un système déclaratif. La collecte des données repose exclusivement sur les personnels de proximité. Leur mobilisation et leur capacité à recueillir les données sont soumises à de nombreux paramètres, individuels, organisationnels, et environnementaux. Les données recueillies doivent permettre d'obtenir des renseignements fiables dans la mesure où ils sont standardisés, mais évidemment pas un recensement exhaustif des faits observés.

La nature des faits collectés porte sur des éléments relevant de la compétence du bailleur. Elle concerne quatre types de phénomènes différents :

- les agressions envers le personnel, suivies ou non d'un arrêt de travail, et leurs principales caractéristiques. L'appréhension de ces faits, très déstabilisants et peu connus à ce jour, est une préoccupation prépondérante pour l'observatoire.

- le coût économique des dégradations liées au vandalisme.

- les délits et incivilités. La diversité des modes de recueil a conduit à ne retenir, en éléments possiblement quantifiables, que quatre grandes catégories de faits : les incendies volontaires, les autres dégradations aux biens, les troubles de voisinage, et le stock de logements squattés. Une question complémentaire de nature qualitative permet aux organismes de moduler l'appréciation quantifiée par le degré de préoccupation que constituent pour eux ces faits, leur fréquence et leur localisation.

- le contentieux des incivilités et des troubles de jouissance, en comptabilisant le nombre de procédures engagées et exécutées à ce titre. Le traitement de ces troubles et les réponses judiciaires apportées sont en effet un élément primordial de la capacité des institutions à assurer une certaine tranquillité aux occupants du parc social.

Une autre ambition de l'observatoire était de pouvoir dégager des évolutions spécifiques sur des territoires donnés. Un premier niveau d'analyse visé est bien le niveau régional, compte tenu de la concentration du patrimoine rappelée ci-dessus. Les indicateurs régionaux n'ont pas été encore calculés pour l'année 2003, mais ils le seront pour 2004.

En deçà, le souhait était de disposer d'une analyse ZUS/hors ZUS (Zone urbaine sensible). Or, l'expérimentation préalable a montré que la collecte des données par les organismes ne distinguait pas, dans la majeure partie des cas, la situation des immeubles en ZUS et hors ZUS. Cette question de la situation géographique a été conservée pour les enquêtes ultérieures, car la capacité des organismes à y répondre peut évoluer dans le temps : elle ne permet pas d'exploitation concrète pour l'instant.

L'enquête a été lancée pour la première fois auprès des organismes en septembre 2003 sur les faits survenus au cours des années 2000 à 2002.

Les premiers résultats de l'expérimentation ont permis d'améliorer le questionnement, de l'adapter aux contraintes des organismes, et d'inciter ces derniers à se doter d'un tableau de bord plus performant pour la collecte des données. Un nouveau questionnaire a été lancé en 2004, sur les faits survenus au cours de l'année 2003.

Seules quelques questions, dont les résultats antérieurs peuvent être considérés comme cohérents, seront ici exploitées par référence aux données 2002. La plupart des données commentées prendront la mesure 2003 comme la première référence fiable.

Les principaux résultats de l'enquête 2003

- Les données collectées portent sur 48,2 % du parc locatif social au 1^{er} janvier 2003, soit une progression de 10 points par rapport à la première enquête réalisée en 2002. Une meilleure organisation interne des bailleurs et une simplification du questionnement crédibilisent d'autant les chiffres collectés.
- Sur cette partie du parc, les agressions les plus graves - celles qui sont suivies d'un arrêt de travail - sont peu nombreuses : l'exposition des personnels à ce type de risque serait de 0,45 % (nombre d'agressions rapporté aux effectifs salariés des organismes ayant répondu à l'enquête).
- Le nombre d'agressions totales, suivies ou non d'un arrêt de travail, est important : il se situe en 2003 à 10,8 %. Ce chiffre s'explique par un niveau d'observation assez fin et une amélioration du signalement par les personnels de proximité.
- Les agressions concernent la surveillance et la gestion générale du patrimoine (rappel des règles et des obligations contractuelles, insatisfaction du locataire dans sa relation avec l'organisme). Elles ont lieu essentiellement dans les parties communes des immeubles et dans les locaux des agences décentralisées, dans une moindre mesure sur les espaces extérieurs. Les loges des gardiens sont moins souvent concernées.
- Une agression sur 5 seulement donne lieu à un dépôt de plainte auprès d'un commissariat.
- Le coût de réparation des actes de vandalisme, pour les organismes qui le comptabilisent, est de 12 € par logement.
- Les troubles de voisinage sont les incidents qui augmentent le plus parmi les catégories observées : ils représentent la première préoccupation des organismes sur l'ensemble de leur patrimoine.

En conclusion et avec toutes les réserves liées à la montée en puissance de l'outil d'observation, les faits d'insécurité recensés en 2003 montrent une évolution relative de l'insécurité au sens large sur le patrimoine concerné.

On doit constater cependant une dégradation croissante de la vie collective, mesurée par les troubles de voisinage et l'agressivité des relations entre les locataires et les salariés des organismes.

Une mobilisation accrue des organismes

0.1 Une plus grande représentativité des réponses

638 questionnaires ont été envoyés à l'ensemble des organismes, offices publics, entreprises sociales pour l'habitat (statut privé) et 34 coopératives gérant du patrimoine locatif¹.

281 questionnaires ont été retournés et exploités, représentant 298 organismes.

Statuts des organismes répondants	Nombre total ² D'organismes interrogés	Nombre de répondants
OPHLM/OPAC	292	159
ESH	305	107
Coopératives	34	10
Totaux	631	276

5 questionnaires globaux sont revenus, portant sur des groupes représentant 22 organismes.

Les répondants représentent 48,2 % du parc locatif social au 1^{er} janvier 2003, soit 1.983.386 logements. 539.160 logements sont situés en ZUS (zone urbaine sensible) soit 27,18 %. Ce pourcentage est légèrement supérieur au poids réel des ZUS dans le parc total : il est probablement dû à la surreprésentation des offices publics dans l'échantillon des réponses, qui gèrent davantage de patrimoine dans ces quartiers.

¹ L'activité principale des coopératives est l'accèsion sociale à la propriété. Elles ne sont donc pas toutes concernées par le champ du questionnaire.

² au 01.01.2003

LE PARC LOCATIF SOCIAL REPRÉSENTÉ

	Résultats enquête 2002			Résultats enquête 2003		
	Nombre de logements total	Nombre de logements sur l'enquête en 2002	Proportion de logements ayant répondu en 2002	Nombre de logements total	Nombre de logements sur l'enquête en 2003	Proportion de logements ayant répondu en 2003
Alsace	94.689	51.768	54,7 %	95.588	22.507	23,5 %
Aquitaine	125.526	50.690	40,4 %	126.870	39.289	30,96 %
Auvergne	59.843	15.512	25,9 %	60.993	13.495	22,12 %
Basse-Normandie	107.973	37.900	35,1 %	108.827	45.239	41,56 %
Bourgogne	102.496	64.276	62,7 %	104.798	68.319	65,19 %
Bretagne	132.242	60.532	45,8 %	135.267	102.763	75,97 %
Centre	183.605	100.243	54,6 %	184.480	117.305	63,58 %
Champagne-Ardenne	135.768	81.044	59,7 %	135.841	73.065	53,78 %
Corse	11.148	-	-	11.188	1.662	0
Franche-Comté	74.413	30.217	40,6 %	75.545	35.571	47,08 %
Haute-Normandie	163.108	73.564	45,1 %	164.966	74.624	45,23 %
Ile-de-France	1.144.297	334.988	29,3 %	1.152.388	435.856	37,82 %
Languedoc-Roussillon	105.837	22.420	21,2 %	107.216	34.295	31,98 %
Limousin	36.630	20.140	55 %	36.957	21.398	57,89 %
Lorraine	153.432	46.044	30 %	154.587	92.085	59,56 %
Midi-Pyrénées	98.828	29.593	29,9 %	100.743	52.790	52,4 %
Nord Pas-de-Calais	311.698	131.968	42,3 %	313.792	245.593	78,26 %
Pays de la Loire	190.082	72.236	38 %	191.572	84.433	44,07 %
Picardie	129.489	50.832	39,3 %	130.221	62.165	47,73 %
Poitou-Charentes	73.837	29.626	40,1 %	74.495	37.779	50,71 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	249.485	75.050	30,1 %	251.263	121.819	48,48 %
Rhône-Alpes	393.516	165.429	42 %	395.943	201.334	50,84 %
<i>Réponses non régionalisées</i>		23.102				
France métropolitaine	4.077.942	1.567.174	38,4%	4.113.540	1.983.386	48,2%

Le taux de réponse des organismes en 2003 est supérieur à celui de 2002 dans toutes les régions sauf 4 (Alsace, Aquitaine, Auvergne, et Champagne-Ardenne). Les régions qui disposent du patrimoine locatif social le plus important sont mieux représentées, notamment la région Nord Pas-de-Calais. Le taux de réponse en Ile-de-France demeure inférieur à la moyenne nationale.

La marge de progression est encore importante. Certains organismes qui s'étaient mobilisés en 2002 n'ont pas réitéré leur effort (charge de travail, restructuration dans le cadre d'un groupe).

0.2 Une collecte plus rigoureuse des informations

Un quart des bailleurs dispose d'un chargé de mission dédié à la sécurité, la moitié d'un outil de recueil des actes incivils ou délictueux (soit 138 réponses sur 281). L'organisation interne des organismes ayant répondu a progressé depuis l'année précédente, ce qui fiabilise d'autant les données collectées.

Le recueil d'incidents demeure largement un outil à finalité interne. Il permet aux bailleurs de mieux organiser les réponses (techniques, humaines) à certains incidents, ce dont témoignent par exemple la diminution des incendies volontaires constatés en 2003, ou la généralisation des procédures formalisées de lutte contre les troubles de voisinage. Il contribue à la sensibilisation et à la sécurisation des salariés. Si sa construction répond à un souci de management propre à l'entreprise, il importe de souligner que les données ainsi récupérées sont dans de nombreux cas mises à la disposition des partenaires habituels du bailleur : collectivités locales, police et gendarmerie, autres professionnels locaux.

1 - Les agressions contre le personnel

L'Observatoire recense d'une part l'ensemble des agressions constatées, incluant les agressions verbales suivies ou non d'un arrêt de travail, d'autre part les agressions suivies d'un arrêt de travail dont la définition est plus stricte et qui revêtent un caractère de gravité supérieure (que le traumatisme soit physique ou psychologique). Les deux catégories sont en augmentation en valeur absolue mais non en valeur relative.

Année	Nombre d'organismes concernés	Nombre de salariés concernés	Nombre d'agressions totales	Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail
2002	234	28.097	1.743	138
2003	298	37.271	4.023	170

L'exposition au risque de violence au sens large pour l'ensemble des personnels serait donc de 10,8³ % en 2003, contre 6,2 % en 2002. L'évolution importante de ce chiffre global est liée à celle de

³ Ce pourcentage est calculé en rapportant le nombre d'agressions totales déclarées aux effectifs salariés des organismes ayant répondu à l'enquête.

l'observation. Certains organismes ayant un outil de recueil ancien et performant pèsent tout particulièrement sur ce résultat car le spectre des agressions sur lesquelles ils sont parvenus à mobiliser leur personnel est de plus en plus large.

Pour les agressions les plus graves, on constaterait plutôt une diminution du risque : 0,45 % en 2003 contre 0,49 % en 2002, ce qui traduirait une stabilisation du phénomène.

1.1 Les agressions suivies d'un arrêt de travail

Les agressions suivies d'un arrêt de travail concernent à 80 % les personnels de terrain (gardiens, agents d'entretien, agents techniques). Le sexe des victimes n'est pas discriminant, ni leur âge. Le nombre de journées d'arrêt de travail a globalement diminué.

	2002	2003
Nombre d'agressions	138	170
Nombre total de jours d'arrêt de travail	5.193	4.374

La ventilation des arrêts de travail selon leur motif, traumatismes physiques ou psychologiques, n'est pas toujours fournie. Le taux de réponse en 2003 sur cet item est assez faible. Pour ceux qui ont répondu, la répartition entre les deux est équivalente.

Les salariés hospitalisés sont très peu nombreux (8 en 2003) et les durées d'hospitalisation n'excèdent pas 1 journée. L'analyse confirme donc une violence relative, directement liée à l'environnement et à la proximité physique.

1.2 L'évolution et les caractéristiques de l'ensemble des agressions

Si le nombre des agressions totales, incluant les menaces verbales et les insultes, a augmenté, les tendances repérées lors de l'enquête précédente sont confirmées.

▪ **La nature des agressions en 2003**

Menaces verbales, insultes	3.307
Crachats (en direction des agents)	138
Agressions à mains nues	199
Agressions avec projectiles, animaux	137
Agressions avec armes à feu	6
Autres (ou non déterminées)	236

Les menaces autres que verbales sont très concentrées sur quelques organismes. Elles restent donc rares. Par exemple, l'utilisation d'armes à feu concerne un seul organisme. L'utilisation agressive d'animaux concerne à peine une dizaine d'organismes, confirmant la raréfaction du phénomène.

Les menaces autres ou non déterminées sont constituées par des graffitis, ou des tags injurieux, ou des dégradations de biens appartenant aux personnels (voitures).

▪ **Les lieux où sont commises les agressions**

Les agressions ont lieu, par ordre décroissant, dans les parties communes des immeubles, les agences décentralisées (menaces verbales) et les espaces extérieurs. Les loges des gardiens sont moins concernées.

Nombre d'agressions

Parties communes	1.698
Espaces extérieurs	760
Loges	399
Agences	1322
Siège de l'organisme	218
Locataire/palier	339
Autres	40

▪ **Les causes des agressions**

Les motifs des agressions sont massivement liés au rôle de surveillance et de gestion générale du patrimoine. Les tendances repérées lors de la première enquête sont ici confirmées.

Le constat d'un nombre très élevé des agressions liées à une insatisfaction du locataire doit être relié à un niveau plus fin d'observation, et probablement à une acception assez large du terme « insatisfaction ». Le questionnaire essaie d'explorer les différentes causes en s'éloignant progressivement du champ professionnel du bailleur : les trois premiers motifs sont liés à la relation contractuelle, les deux suivants relèvent d'une intervention plus volontaire du personnel dans une situation conflictuelle, les derniers relèvent d'un comportement propre à l'auteur ou externe à la relation.

Si la structure des réponses est identique d'une année sur l'autre, on note l'augmentation des agressions imputées à un trouble du comportement de l'agresseur (usage d'alcool, de stupéfiants, ou

altérations mentales). Il s'agit ici d'une préoccupation de plus en plus fréquemment exprimée par les bailleurs sociaux.

Les observations complémentaires des organismes font également état d'une plus grande tension de la part des demandeurs de logements (catégorie « autres ») en raison de l'état du marché et des délais d'attente d'attribution de logements. Elles demeurent cependant assez marginales.

▪ **Les plaintes des salariés**

Les agressions contre le personnel font peu l'objet d'un dépôt de plainte : l'enquête précédente indiquait un rapport de 1 à 3 entre le nombre total d'agressions et les plaintes déposées par les salariés. L'enquête 2003 révèle un rapport de 1 à 5.

Le déficit des signalements peut avoir plusieurs explications :

- o Une définition large de l'agression qui n'inclut pas un préjudice direct suffisant ou chiffrable.
- o Une réticence des personnels à porter plainte contre des personnes majoritairement locataires des immeubles gérés et avec lesquelles ils poursuivent des relations quotidiennes.
- o L'impossibilité juridique pour le bailleur employeur, dans ce cas, de porter plainte en lieu et place du salarié ou de se constituer partie civile.

La possibilité ouverte aux associations de locataires de propriétaires et de bailleurs de se constituer partie civile depuis la loi du 18 mars 2003 ne semble pas utilisée, compte tenu des conditions exigées.

▪ **Les atteintes indirectes aux personnels**

L'évolution du nombre d'agressions directes n'est pas associée à une augmentation des atteintes indirectes aux salariés, à travers leurs familles, leur logement ou leur véhicule. Ces dernières demeurent rares, ou restent peu connues des organismes.

Avez-vous eu connaissance d'atteintes concernant :

	SOUVENT	PARFOIS	JAMAIS	NE SAIT PAS
Les familles	1 %	16 %	46 %	37 %
Le logement	1 %	10 %	52 %	37 %
Les véhicules	3 %	19 %	44 %	34 %

Les difficultés de recrutement pour des motifs liés à l'insécurité sont parallèlement déclarées moins importantes que lors de l'enquête précédente : à peine 14 % de réponses positives, contre 23 % l'année précédente.

▪ **Les atteintes aux prestataires**

Les incidents dont seraient victimes les prestataires travaillant sur les sites pour le compte des bailleurs font l'objet d'une perception contrastée.

Les organismes sont moins nombreux qu'en 2002 à avoir constaté des agressions contre leurs prestataires mais sont confrontés à un même niveau de refus d'intervention, motivé par la dangerosité présumée d'un site.

REFUS D'INTERVENTION	2002	2003
Oui en permanence	1 %	1 %
Oui ponctuellement	23 %	22 %
Non	63 %	67 %
Ne sait pas	13 %	10 %

On peut estimer que les prestataires sont de plus en plus soucieux de la sécurité de leurs salariés. Il y a là un champ de préoccupation que les organismes devraient mieux prendre en compte.

2 - Le poids économique du vandalisme

Une part non négligeable des organismes n'est pas assurée contre le risque de vandalisme.

	OUI	NON	NE SAIT PAS
2002	73 %	22 %	5 %
2003	75 %	20 %	5 %

Les raisons avancées du défaut d'assurance sont, par ordre décroissant :

- le coût excessif des assurances (54 % des réponses),
- la non utilité de ce type d'assurance compte tenu de la situation du patrimoine (33 %),
- le refus de l'assureur (18 %),

Evolution du nombre de sinistres

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Somme
2000	19.9	48.7	0.0	391	2.214
2001	24.2	58.4	0.0	444	3.055
2002	25.3	69.3	0.0	535	3.469
2003	24.8	54.8	0.0	445	4.684

Evolution des montants liés aux sinistres en Euros

	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Somme totale
2000	28.633	59.029	0	343.562	2.920.634
2001	39.199	82.582	0	512.773	4.547.170

2002	43.815	114.127	0	816.126	5.564.507
2003	50.406	77.841	0	483.915	6.401.591

L'évolution des chiffres en valeur absolue, comparable d'une enquête à l'autre, est très probablement liée à une meilleure qualité de l'information recueillie, le taux de réponse des organismes à cette question étant proche de 100 %. Le nombre de sinistres lié au vandalisme serait stable et relativement étale sur la moyenne des organismes, le montant déclaré étant légèrement supérieur. Le taux de sinistralité (nombre de sinistres/nombre de logements) est stable : 0,38 % en 2003 contre 0,40 % en 2002.

Cette analyse est confirmée par l'évolution du coût des actes de vandalisme, suivi par seulement 37% des organismes ou groupes d'organismes ayant répondu à l'enquête (105/281). Le montant total des dépenses comptabilisées s'élève à 10 304 000 € pour une moyenne de 105 000 € par organisme. Le coût du vandalisme est pour ces organismes de 12 € par logement et par an, soit un montant comparable à celui calculé sur l'enquête de 2002.

14.834 plaintes auraient été déposées par les organismes, en 2003, pour dégradations volontaires du patrimoine.

3 - Les délits et incivilités

3.1 Délits et désordres

	2002	2003
<i>Rappel du nombre des logements concernés</i>	1.567.174	1.983.386
Incendies volontaires	4.085	3.458
Autres dégradations sur le patrimoine	30.526	38.168
Troubles de voisinage	15.644	25.183
Stock de logements squattés au 31/12/2003	594	1.918

Le rapprochement avec les résultats collectés sur 2002, et le nombre de logements couverts par les deux enquêtes, indique :

- Une très faible fréquence des incendies volontaires, dont le nombre en valeur absolue diminue et l'évolution, rapportée au nombre de logements gérés dans l'échantillon, est divisée par deux. Les conséquences de ces incendies demeurent une préoccupation forte des organismes en raison des risques qu'ils font courir à la population. Leur prévention et leur maîtrise ont cependant progressé pour plusieurs raisons : les mesures techniques prises sur toute la chaîne d'élimination des ordures ménagères et des encombrants et l'extériorisation et/ou la sécurisation des locaux techniques, notamment.
- Une baisse des autres dégradations volontaires constatées par chaque organisme, en volume et en moyenne.
- Une augmentation notable des troubles de voisinage constatés, à la fois en volume, en moyenne et en dispersion sur l'ensemble du patrimoine. Cette dégradation de la vie collective met les troubles de voisinage au premier rang des préoccupations des bailleurs sociaux.
- L'augmentation du stock de logements squattés concerne exclusivement une trentaine d'organismes sur les 281 réponses, sur des patrimoines situés en ZUS. Ceci pourrait s'expliquer

partiellement par les difficultés d'accès au logement de publics très défavorisés dans un contexte de marché tendu, et par l'annonce de démolitions massives dans le cadre de projets de renouvellement urbain.

Au-delà des éléments quantitatifs sur ces 4 grandes séries d'incidents, l'Observatoire cherche à approcher, par une question qui relève de l'appréciation qualitative des organismes, la fréquence et la localisation des principaux troubles, délits et nuisances constatées sur le patrimoine.

Fréquence et localisation des délits et incivilités en 2003

	Non réponse En %	Concerne la majeure partie du patrimoine (> 50%)	Concerne une part importante du patrimoine (>25 %)	Sont localisés à quelques groupes immobilisés	Sont peu répandus	Aucun	NSP	Total
Incendies volontaires	5	4	7	32	37	15	1	100
Autres dégradations volontaires	6	16	20	42	12	3	1	100
Squats	9	1	2	17	34	36	2	100
Troubles de voisinage et tapages	5	23	26	29	11	2	2	100
Rassemblements	6	5	13	55	16	5	1	100
Phénomènes liés à la drogue	6	3	7	37	27	6	15	100
Autres trafics	6	0	4	19	28	9	35	100
Délinquance auto	6	2	4	21	36	13	18	100

Les phénomènes les plus graves (incendies, squats) ou les plus visibles (rassemblements) sont concentrés sur certains groupes immobiliers.

La connaissance des organismes de phénomènes plus étrangers à leurs fonctions et missions (trafics, stupéfiants) est beaucoup plus faible. Ce qui justifie que l'Observatoire national ne cherche pas à les comptabiliser, mais seulement à obtenir des indications « d'ambiance ».

4 - Le contentieux des incivilités et des troubles de jouissance

75 % des organismes répondants disposent d'une procédure favorable de règlement amiable des troubles de voisinage (70 % de l'échantillon en 2002).

Nombre de procédures

	2002	2003
<i>Rappel du nombre de logements concernés</i>	1.567.174	1.983.386

Nombre de procédures de résiliation de bail pour troubles de voisinage	393	630
Nombre d'ordonnances de résiliation obtenues à ce titre	193	341
Nombre de jugements exécutés avec le concours de la force publique	69	136
Nombre de jugements non exécutés pour refus de concours de la force publique	33	75

Le rapport entre le nombre de logements gérés et le nombre de procédures est quasiment inchangé d'une année sur l'autre. Le concours de la force publique, obtenu ou refusé, ne concerne que quelques organismes.