

---

## FEUILLE DE ROUTE SURETE - TRANQUILLITE 2023 – 2025

---

Dans le champ de la sûreté et de la tranquillité résidentielle, les organismes Hlm sont confrontés à la gestion de situations qui peuvent s'avérer particulièrement complexes sur certains territoires : incivilités récurrentes qui nuisent au quotidien des locataires et habitants, dégradations de biens, agressions de collaborateurs, trafics, rassemblements, violences urbaines.

Les enquêtes relatives aux faits d'incivilités menées par l'USH chaque année auprès des organismes HLM depuis plus de 10 ans confirment la **persistance des problématiques d'insécurité, et une tendance à la diffusion** des phénomènes : près de 60% des organismes déclaraient déposer plainte de façon systématique en 2019 alors qu'ils étaient 43% en 2017.

Ce phénomène est également **souligné dans les enquêtes de satisfaction menées auprès des locataires**. L'enquête sur la perception de la qualité de vie dans l'habitat conduite en juin 2022 par BVA pour le compte de l'USH montre des écarts notables entre locataires du parc privé et locataires du parc social en matière de sécurité des personnes et des biens : si **8,5% des locataires du parc privé se disent insatisfaits des conditions de sécurité dans leur quartier, ils sont 19,5% dans le parc social**. Cette insatisfaction est plus marquée dans les QPV ou les zones à forte densité de parc social (27,5% des locataires) mais l'enquête montre également **une hausse de l'insatisfaction (+ 4,5%) ces dernières années dans les zones à faible densité de parc social et éloignées des QPV**, confirmant une diffusion progressive de la problématique sur le territoire.

Face à ces situations, les organismes HLM ont une nécessité à agir, pour répondre aux enjeux de qualité de service et garantir la jouissance paisible aux locataires du parc social, pour assurer la sécurité de leurs personnels et de leurs prestataires, enfin pour rester attractifs et éviter la dégradation de l'image des quartiers dans lesquels ils sont implantés.

Si de réelles avancées ont été obtenues, les réponses apportées restent disparates et parfois limitées sur certains territoires :

- Les **organismes sont inégalement dotés** pour piloter et mettre en œuvre des stratégies de sûreté et de tranquillité résidentielle ;
- Les **partenariats** avec les acteurs publics de sécurité et de justice ne **sont pas actifs sur l'ensemble du territoire** ;
- Les **habitants sont inégalement informés** des actions menées par les organismes et les pouvoirs publics et inégalement **impliqués** dans la résolution de ces difficultés ;
- Les observatoires développés ne permettent pas une lecture commune et harmonisée des phénomènes d'incivilité et d'insécurité au niveau des territoires ;
- Les enjeux de sécurité des biens et des personnes ne sont pas **encore systématiquement pris en compte dans les projets de construction, de renouvellement urbain ou de rénovation du patrimoine** ;

- Les **personnels de proximité** restent exposés aux violences sur les sites sensibles entraînant des difficultés de gestion pour les organismes qui peinent à maintenir un bon niveau de service ;
- Sur l'ensemble du territoire, les **phénomènes liés aux trafics de stupéfiants persistent** malgré les dispositifs mis en place par l'Etat, et les organismes HLM, comme d'autres acteurs du service public, en subissent les conséquences.

Depuis de nombreuses années, l'USH accompagne les bailleurs sociaux au travers de ses réflexions et des travaux qu'elle conduit sur ces sujets. Elle contribue à leur donner des éléments de méthode et à construire des partenariats avec des acteurs institutionnels clés. Elle les aide à définir leur position, leur rôle et leur stratégie, et a construit une **doctrine** largement reprise au sein du mouvement HLM, selon laquelle les **organismes sont « acteurs de la tranquillité résidentielle et partenaires de la sécurité publique »**. Ces dernières années, ce **positionnement est souvent réinterrogé**. Le **continuum de sécurité** prôné par les pouvoirs publics donne lieu à des interprétations différentes dans le monde HLM, avec pour conséquence une évolution importante des pratiques sur certains territoires.

Le présent plan d'actions vise à poursuivre les actions et travaux engagés par le mouvement HLM pour progresser et construire collectivement une réponse à ces problématiques.

Il se décline en 4 axes :

**Axe 1 : Comprendre les phénomènes d'incivilité et d'insécurité dans le parc social**

**Axe 2 : S'informer, se former, et s'organiser face aux enjeux de tranquillité et de sécurité**

**Axe 3 : Conforter et enrichir le réseau de partenaires de la sécurité**

**Axe 4 : Faire connaître et valoriser l'action du mouvement HLM**

**Axe 1 : Comprendre les phénomènes d'insécurité dans le parc social**

Objectifs : pouvoir mesurer et échanger objectivement sur les situations rencontrées, sur les moyens déployés par les organismes HLM pour mettre en place des plans d'actions adaptés et communiquer auprès des partenaires

- **Mesure 1 : Evaluer l'importance du phénomène aux yeux du grand public et des locataires du parc social**
  - ➔ **Action :**
    - Encourager la présence de questions sur les sujets de sécurité/tranquillité dans différents sondages portés par l'USH, les AR et les organismes : baromètre annuel sur la perception du logement social (IPSOS), observatoire de la qualité de service (enquête BVA), etc.
- **Mesure 2 : Suivre l'évolution des phénomènes d'insécurité qui touchent le parc social et des réponses apportées par les organismes HLM**
  - ➔ **Actions :**
    - Reconduire chaque année l'enquête nationale sur les faits d'incivilités et de malveillance dans le parc social
    - Actualiser l'enquête pour tenir compte des évolutions de la délinquance et des pratiques des bailleurs, tout en veillant à conserver l'historique et le bénéfice de ses 10 années d'antériorité

- **Mesure 3 : encourager les organismes à disposer de données précises et fiables sur les phénomènes d'insécurité qui les impactent au quotidien**
  - ➔ **Actions :**
    - Poursuivre le déploiement d'ORFI (outil de recueil des faits d'incivilités, développé par l'USH) : actions de communication, suivi des phases tests et d'implémentation de l'outil au sein des organismes
    - Continuer à faire évoluer l'outil pour mieux répondre aux attentes des organismes
    - Diversifier les sources de données (données administratives, données socio-démographiques, réclamations de locataires) pour avoir une vision la plus objective possible des situations
  
- **Mesure 4 : favoriser la collecte et le partage de données inter-bailleurs**
  - ➔ **Actions :**
    - Encourager l'usage d'ORFI DATA (outil d'analyse statistique et cartographique des données ORFI) pour consolider des données en inter-bailleurs à l'échelle des territoires (expérimentations à Angers, en Ile de France via la démarche ORSEN de l'AORIF, etc.)
    - Mettre en place un groupe de travail sur la question de la communication de ces informations à des partenaires tiers (services de police, collectivités locales, ...)

**Axe 2 : S'informer, se former, et s'organiser face aux enjeux de tranquillité et de sécurité**

Objectifs ➔ améliorer la réponse et les résultats en matière de prévention et de lutte contre l'insécurité en travaillant sur des **thèmes prioritaires : prévention situationnelle dans les opérations de maîtrise d'ouvrage ; place des bailleurs dans le continuum de sécurité ; dispositifs de tranquillité résidentielle ; vidéoprotection ; assermentation des personnels de proximité ; gestion des troubles locatifs ; sécurité des chantiers ; prévention de la radicalisation ; protection des personnels sur sites sensibles ; gestion des véhicules en infraction ; gestion de la tranquillité sur les sites en copropriété.**

- **Mesure 5 : disposer des ressources documentaires nécessaires à la bonne compréhension et à l'appropriation des enjeux de sécurité**
  - ➔ **Actions :**
    - Concevoir des « guides repères » sur des thèmes prioritaires et intégrer la problématique tranquillité sécurité dans certains travaux menés par l'USH : santé mentale, troubles de voisinage, renouvellement urbain, etc.
    - Benchmarker les pratiques d'acteurs extérieurs au monde du logement ou d'autres pays pour s'ouvrir à de nouvelles idées (transports, centres commerciaux, hôpitaux, etc.)
    - Recourir à des supports de publication plus modernes (type MOOC, tuto, elearning) pour faciliter la compréhension et l'appropriation des contenus par les personnels des organismes HLM
    - Sur l'espace collaboratif "Quartiers prioritaires », produire une veille sur les sujets de tranquillité / sécurité

#### Thèmes prioritaires pour 2023 :

- Guide sur la **sécurité dans les chantiers** en site sensible – Publication 1<sup>er</sup> trimestre
- Gestion des **véhicules en infraction** – Publication 1<sup>er</sup> trimestre
- Evaluation des **dispositifs de tranquillité résidentielle** (travaux portés en commun par l'USH et l'AORIF) – Publication 1<sup>er</sup> trimestre
- **Prévention situationnelle** dans les opérations de maîtrise d'ouvrage urbaines et immobilières – Publication 4<sup>ème</sup> trimestre
- Gestion des **troubles locatifs/troubles de voisinage** – Publication 4<sup>ème</sup> trimestre
- **Guide pratique à destination des personnels de proximité** sur les incivilités et actes malveillants dans le parc social – Publication 4<sup>ème</sup> trimestre
- **Panorama des acteurs et instances partenariales de la prévention et la sécurité - 2024**

#### ○ **Mesure 6 : échanger des expériences, points de vue, questionnements entre organismes HLM et avec des acteurs extérieurs**

##### → **Actions :**

- Organiser des journées professionnelles et des webinaires sur la sécurité ou introduire ce thème lors de rencontres organisées par l'USH
- Profiter de journées professionnelles pour s'assurer de la bonne diffusion et visibilité des publications produites (cf paragraphe précédent)

#### Thèmes prioritaires pour 2023 :

- Journée professionnelle sur les **dispositifs de tranquillité résidentielle** – 2<sup>ème</sup> trimestre
- Rencontre professionnelle sur la **place des organismes HLM dans le continuum de sécurité** – Congrès HLM ?
- Journée professionnelle sur la prise en compte des enjeux de **sécurité dans les opérations de maîtrise d'ouvrage** – 4<sup>ème</sup> trimestre 2023 / début 2024

#### ○ **Mesure 7 : répondre aux enjeux de qualité de service par une intervention renforcée en matière de sûreté-tranquillité**

##### → **Actions :**

- Poursuivre les missions d'appui au profit d'organismes confrontés à des situations complexes et en profiter pour expérimenter des démarches innovantes
- Tirer des enseignements et capitaliser sur ces missions d'appui en produisant un référentiel à destination des bailleurs exposés à ces situations
- Engager une réflexion sur un renforcement de la prise en compte des enjeux « tranquillité résidentielle » dans le cadre du Label Quali'HLM (adaptation du cadre de diagnostic, création d'une mention spéciale...)

#### ○ **Mesure 8 : Renforcer l'offre de formation en matière de sécurité (avec l'AFOLS)**

##### → **Actions**

- Créer une formation spécifique et certifiante dédiée aux responsables sûreté des organismes HLM
- Engager une réflexion sur la création d'un titre certifiant de « gardien(ne)s d'immeubles en site sensible »

- Etayer l'offre de formation continue pour couvrir les besoins des différentes filières métiers (maîtrise d'ouvrage, gestion locative, contentieux, proximité)
- **Mesure 9 : encourager le développement de la filière sûreté au sein du mouvement HLM**
  - ➔ **Actions :**
    - Etablir une cartographie des postes de responsables sûreté dans les organismes et sur les territoires pour identifier les « zones blanches »
    - Sensibiliser les organismes à la création de postes dédiés à la sûreté-tranquillité
    - En lien avec une AR et sur un territoire qui s'y prête, proposer l'expérimentation d'un poste de responsable sûreté mutualisé en inter-bailleur.
- **Mesure 10 : poursuivre et intensifier l'animation du réseau sûreté-tranquillité de l'USH**
  - ➔ **Actions :**
    - Réunir 2 à 3 fois par an les référents sûreté et permettre davantage d'échanges informels pour favoriser la création d'un collectif
    - Profiter des réunions du réseau pour présenter des dispositifs techniques et technologiques innovants qui peuvent améliorer la sécurité des personnes et des biens
    - Encourager et contribuer à l'animation de réunions sur les territoires, avec les Associations Régionales HLM
    - Créer des groupes thématiques au sein du réseau sûreté pour mieux identifier les expertises et approfondir certains sujets dans le cadre d'ateliers de travail
    - Renforcer l'animation de l'espace collaboratif « Quartiers » pour générer plus d'interactions et de partages d'expériences avec et entre les organismes

**Axe 3 : Conforter et enrichir le réseau de partenaires de la sécurité**

Objectifs : faire vivre les partenariats existants, développer de nouvelles synergies et les formaliser pour les ancrer dans les pratiques opérationnelles

- **Mesure 11 : renforcer le partenariat entre les bailleurs sociaux et la Justice**
  - ➔ **Actions :**
    - Mettre en place les conditions de la signature d'un accord-cadre national entre le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice et l'USH (proposition CIV)
    - Cartographier les conventions locales existantes pour identifier les zones blanches et, en lien avec les AR, accompagner les organismes dans la signature de conventions associant bailleurs sociaux, préfetures, parquets et collectivités locales
    - Représenter le secteur HLM dans les instances de travail et de décision de l'ATIGIP (agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle) et continuer à sensibiliser les organismes HLM sur l'accueil de personnes condamnées à des peines de travail d'intérêt général

- **Mesure 12 : développer ou renforcer la coopération avec l'ensemble des acteurs impliqués : habitants, acteurs institutionnels, acteurs privés**
  - **Actions :**
    - Réfléchir aux moyens d'accroître l'implication des locataires, à la fois dans la détection des problématiques mais également dans leur résolution
    - Renforcer les liens avec les acteurs institutionnels ou les collectivités locales (ANRU, SGCI-PDR, AMF, FFSU, etc.) pour faire connaître les actions des organismes HLM et défendre leurs intérêts
    - Identifier des sources de financement pour soutenir les actions engagées par les bailleurs sociaux (collectivités locales, FIPD, abattement TFPB, accords collectifs, etc.)
    - Contribuer à l'amélioration des pratiques des acteurs de la sécurité privée intervenant dans le parc social (chartes de bonnes pratiques, formation certifiante pour les agents de sécurité)
  
- **Mesure 13 : proposer des évolutions législatives pour améliorer la réponse juridique aux problématiques rencontrées par les bailleurs sociaux**
  - **Par exemple :**
    - Permettre aux organismes HLM de déposer plainte lorsque leurs collaborateurs sont victimes d'agressions dans le cadre de leur fonction
    - Faciliter la transmission des images de vidéosurveillance des bailleurs sociaux vers les CSU des villes ou les forces de l'ordre
    - Permettre aux organismes HLM de déposer plainte lorsque leurs logements vacants sont squattés et d'obtenir une intervention des pouvoirs publics dans les meilleurs délais

**Axe 4 : Faire connaître et valoriser l'action du mouvement HLM**

Objectifs : mettre en avant l'intervention des bailleurs dans ce champ des politiques publiques, protéger leur image, les positionner comme partenaire à part entière dans ce domaine

- **Mesure 14 : réinterroger la doctrine du mouvement HLM sur les questions de sûreté / tranquillité pour définir et s'accorder sur le rôle des organismes et leur place dans le « continuum de sécurité »**
  - Mettre en place une démarche de travail dédiée à la question de la doctrine sous l'égide de la commission quartiers ?
  
- **Mesure 15 : donner plus de visibilité aux sujets de tranquillité résidentielle et aux actions menées par les organismes HLM**
  - **Actions :**
    - A l'occasion du congrès HLM, organiser des événements type rencontres professionnelles ou parvis et contribuer au renforcement de la présence d'exposants du secteur de la sécurité
    - En lien avec la Direction de la communication de l'USH, construire un discours s'appuyant sur des éléments chiffrés, factuels et objectifs pour

répondre aux sollicitations de la presse et des médias et suggérer des sujets de publication auprès de médias professionnels (Actualités Habitat, la gazette des communes, etc.)

Ce plan d'action a vocation à être validé par la Commission « Quartiers Sécurité Emploi » chargée au sein de l'USH d'élaborer des positions communes sur les sujets relevant de sa compétence, notamment les questions de sûreté et de tranquillité résidentielle. La Commission sera informée annuellement de l'état d'avancement des travaux engagés et des résultats obtenus et pourra proposer des ajustements et évolutions au plan d'action.

**Contact :**

Emilie Vasquez, Responsable du département des politiques de sûreté et tranquillité résidentielle  
[emilie.vasquez@union-habitat.org](mailto:emilie.vasquez@union-habitat.org) - 06 18 74 30 60