

# Les faits d'incivilité recensés dans le parc HLM par l'Union Sociale pour l'Habitat



Claire THIEFFRY – Responsable du Département Tranquillité Sécurité – USH

Dominique WISSOCQ – Règle de 3, Prestataire

Ce rapport a pour finalité de présenter les résultats des faits d'incivilité :

- Vécus par les personnels des organismes d'HLM, leur famille et leurs biens (surtout en ce qui concerne les personnels de proximité, gardiens ou assimilés), ainsi que les personnels des entreprises prestataires intervenant sur le patrimoine.
- Subis par le patrimoine : recensement des dégradations dues essentiellement aux actes de vandalisme, dégradations des équipements et du bâti, sur des espaces extérieurs ou résidentialisés appartenant aux bailleurs sociaux, dans les sous-sols, parkings, caves et halls d'entrée des immeubles.

## La démarche 2011

À plusieurs reprises, les organismes les moins concernés par les faits d'incivilité ont exprimé le souhait d'avoir un questionnaire moins complexe à renseigner tout en restant acteurs de la démarche globale de tranquillité – sécurité.

L'Union sociale pour l'habitat a proposé aux organismes en 2011 de choisir entre deux questionnaires :

- l'un reprenant les questions de base sur le thème de l'incivilité ;
- l'autre plus approfondi, renseigné sur la base du volontariat des organismes, qui approfondit de nouveaux sujets tels que :
  - leur contribution au plan de prévention de la délinquance ;
  - l'installation et l'utilisation des nouveaux outils de la prévention (vidéoprotection, médiation) ;
  - les lieux et les causes des agressions.

Ce nouveau questionnaire a été élaboré avec les référents sécurité des bailleurs sociaux. Ceux-ci constituent un groupe de travail au sein de l'Union sociale pour l'habitat.

## Présentation du logement social en données chiffrées

### La réalité du parc social HLM en 2011

Les organismes HLM représentent 4 millions de logements dont 85% sont des collectifs.

Répartis sur l'ensemble du territoire mais plus particulièrement dans les régions industrielles historiques puisque la moitié du parc se trouve localisé dans

4 régions (Île-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte-d'Azur).

26% du patrimoine est localisé en Zone urbaine sensible (ZUS).

### Leur statut

- 274 Offices publics de l'habitat (OPH).
- 277 Entreprises sociales pour l'habitat (ESH).
- 166 Sociétés coopératives d'HLM.
- 56 Sociétés anonymes coopératives d'intérêt collectif pour l'accession à la propriété (SACICAP).
- 76 000 Salariés.

### Particularités économiques :

Le parc HLM accueille 10 millions de personnes environ qui répondent à des conditions maximales de ressources.

Par rapport à la structure de la population française, le parc HLM accueille :

- près de 60% de ménages ayant des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources ;
- 19% de familles monoparentales contre 7% dans l'ensemble de la population ;
- 10% de personnes de nationalité étrangère contre 7% dans l'ensemble de la population.

1,9 millions de ménages locataires bénéficient d'une aide personnelle au logement.

En moyenne, dans les grandes agglomérations, les loyers du parc locatif sont deux fois moins élevés que dans le parc privé.

## Représentativité de l'échantillon

L'enquête 2011 porte uniquement sur les OPH et les ESH disposant de patrimoine locatif, soit une base de 545 organismes.

La nouvelle formule de questionnement en deux versions (de base, et longue) de l'observatoire a permis de remonter la participation des organismes de plus de 10 points en 2011.

Le taux de réponse des organismes passe entre 2010 et 2011 de 50%, soit 285 organismes, à **60%**, soit **328 organismes**.

- 184 organismes ont répondu au questionnaire de base, soit 34% de l'ensemble des organismes ;
- 144 organismes ont répondu au questionnaire plus approfondi soit 26% de l'ensemble des organismes.

Observation: il n'a pas été possible de comparer les résultats de manière pluriannuelle, car ce ne sont pas les mêmes organismes qui répondent d'une année sur l'autre :

- 60% des organismes ont déjà répondu en 2010;
- 24% des organismes ont déjà répondu en 2006, 2007 et 2009;
- 13% des organismes n'avaient jamais répondu à l'observatoire.

La principale difficulté est qu'il est rare que les organismes répondent à la totalité des questions. En effet, les organismes n'étant pas concernés de la même manière sur les enjeux d'insécurité, certains ne se sont pas dotés des moyens et outils pour suivre les faits d'incivilités.

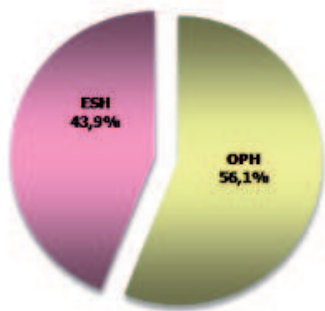
Par ailleurs, la collecte en interne des informations est complexe car elle fait appel à différents services de l'organisme, ce qui impose une coordination adéquate. Enfin, l'appréciation des situations peut être extrêmement différente selon les équipes de proximité et selon les sites.

## Répartition OPH/ESH

	Nombre	Pourcentage
OPH	184	56
ESH	144	44
Total	328 <sup>(1)</sup>	100

(1) 328 questionnaires pour 330 organismes

## Les réceptions 2011/Statut des organismes

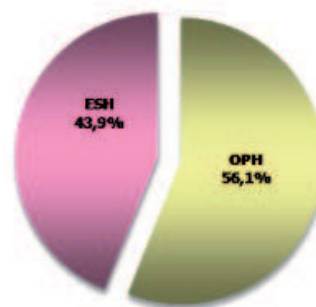


## Leur statut et leur importance patrimoniale

Classe en nombre de logements	Nombre d'organismes	Pourcentage des répondants
- de 2 000	52	16
2 000 à 3 999	48	15
4 000 à 5 999	59	18
6 000 à 9 999	71	22
10 000 et +	94	29
Total	324 <sup>(2)</sup>	100

(2) 4 organismes n'ont pas répondu à cette question

## Les réceptions 2011/Réception des années antérieures



## Les 328 organismes couvrent 2 941 183 logements soit 72 %

### Part du patrimoine en ZUS

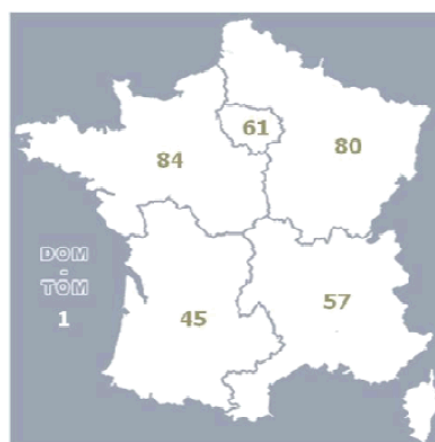
Parmi les 328 organismes qui ont répondu aux questionnaires, 307 ont répondu aux questions relatives à la part du patrimoine en ZUS. Ces organismes déclarent couvrir 690 619 logements en ZUS, soit en moyenne un organisme pour 24 828 logements.

Le rapport du nombre de logements en ZUS des 307 organismes / nombre de logements enquêtés sur 328 organismes s'élève à **23,48 %**.

La représentation globale des logements en ZUS sur la totalité du patrimoine s'élève à **26 %**. L'échantillon d'étude de l'observatoire est sous-représenté en ZUS.

### Répartition géographique de l'échantillon des organismes enquêtés

Par grande région :	Nb enquêtes
- Île-de-France	61
- Nord Est	80
- Nord-Ouest	84
- Sud Est	57
- Sud-Ouest	45
<b>Total</b>	<b>327</b>



2 932 630 logements recensés par l'enquête/patrimoine national: 4 032 711, soit 72,7% de la représentation patrimoniale.

## Par région administrative



Toutes les régions participent à des niveaux très différents cependant : sous-représentation en pourcentage du patrimoine total de six régions :

Centre, Languedoc-Roussillon, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes, PACA, Rhône-Alpes.

## Données statistiques à l'échelle des régions

682

Région	Nombre d'organismes total par région (OPH – ESH)	Total		Patrimoine social de la région	Nombre de logements du patrimoine concerné par l'enquête	Pourcentage du patrimoine total
		Nombre d'organismes ayant répondu à l'Enquête	% des Enquêtes totales			
Alsace	16	7	2	75 323	55 232	73*
Aquitaine	22	14	4	127 021	112 930	89
Auvergne	13	11	3	66 401	46 675	70
Basse-Normandie	15	8	2	108 955	85 185	78
Bourgogne	13	9	3	97 317	72 790	75
Bretagne	24	19	6	159 482	122 663	77
Centre	28	19	6	199 967	134 548	67
Champagne Ardennes	16	14	4	143 357	105 765	74
Corse	2	0		4 540	0	0
Franche-Comté	12	9	3	80 650	75 115	93
Haute-Normandie	20	16	5	150 250	134 526	89
Ile-de-France	120	61	19	1 076 610	793 079	74
Languedoc-Roussillon	17	6	2	85 945	47 032	55
Limousin	9	6	2	32 638	26 831	82
Lorraine	21	17	5	131 379	124 667	94
Midi-Pyrénées	22	18	5	107 341	95 351	88
Nord Pas-de-Calais	27	13	4	344 221	208 159	60
Pays de la Loire	27	22	7	195 272	174 458	89
Picardie	15	11	3	133 831	108 329	81
Poitou-Charentes	15	7	2	69 504	33 398	48
Provence Alpes Côte d'Azur	30	12	4	252 882	160 922	64
Rhône-Alpes	49	28	9	389 825	214 975	55
<b>France métropolitaine</b>	<b>533</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>	<b>4 032 711</b>	<b>2 932 630 *</b>	<b>72</b>

\* Les régions sous-représentées en patrimoine sont en grisées.

\* tous les organismes n'ont pas renseigné la rubrique « nombre de logement du patrimoine concerné par l'enquête »

### Les organismes et leur implantation locale

- Une implantation dans les collectivités locales forte. La France compte en 2011 36 821 mairies. Les bailleurs sociaux sont présents dans 19 430 communes, soit 52,8%.
- En moyenne, on compte un organisme pour 64 communes.
- 19 430 communes ont sur leur territoire un ou plusieurs bailleurs sociaux.
- Un bailleur à lui seul est implanté sur 323 communes.

#### Implantation des organismes dans les communes

Nombre de communes d'implantation	Nombre d'organismes	Pourcentage
- de 50 communes	159	52
de 50 à 99	74	24
de 100 à 149	35	11
de 150 à 199	19	6
de 200 à 249	11	4
de 250 et +	7	2
Total	305	100

### Situation des personnels et la présence de proximité dans l'échantillon

#### Nombre de salariés dans les organismes

Nombre de salariés	Nombre d'organismes	Représentation des organismes (en %)
- de 20 salariés	22	7
De 20 à 49 salariés	47	15
De 50 à 99 salariés	57	18
De 100 à 199	99	32
De 200 et +	86	28
Total organismes	311	100

Les 311 organismes pris en compte couvrent 2 876 680 logements et comprennent en totalité 55 115 salariés, soit une moyenne par organisme de 177 salariés.

#### Nombre de gardiens ou assimilés

##### Nombre de gardiens ou assimilés concernés :

Nombre de gardiens	Nombre d'organismes	Pourcentage
- de 10 gardiens	85	28
De 10 à 19 gardiens	40	13
De 20 à 49 gardiens	97	31
+ de 50 gardiens	86	28
Total organismes	308	100

Sur les 308 organismes ayant répondu, soit 2 799 038 logements, on compte 16 308 gardiens ou assimilés soit une moyenne de **1 agent** pour 172 logements.

Les **gardiens ou assimilés** représentent 29% du personnel des organismes en moyenne. La diversité de fonctionnement des organismes vient corriger cette

donnée : certains organismes contractent en effet avec des sociétés de nettoyage et de gardiennage, d'autres fonctionnent exclusivement en interne.

Le  **poids de représentation des gardiens ou assimilés** peut atteindre **40%** de l'ensemble des personnels de l'organisme.

### La sécurité et la gestion locative : le suivi des agressions

Sur 328 organismes, 286 ont répondu, représentant 2 586 847 logements :

- 286 organismes ont enregistré au total 2 180 plaintes, soit une moyenne de 7 plaintes par organisme pour agression des salariés (dont 1 071 verbales).

#### Les agressions physiques suivies d'un arrêt de travail

297 organismes sur 307, représentant 2 757 588 logements, ont répondu à cette question :

- 218 n'ont fait l'objet d'aucune agression du personnel suivie d'un arrêt, soit 73% ;
- 79 ont fait l'objet de 225 agressions physiques recensées et ont fait l'objet d'un arrêt de travail, soit 27%.

Dans 5 organismes, c'est plus de 10 salariés qui ont été concernés. L'un des organismes a enregistré 18 agressions avec arrêt.

#### Nombre de jours d'arrêt de travail

**79 organismes ont déclaré 7 134 jours d'arrêt de travail répartis par tranche :**

Nombre de jours	Nombre d'organismes	%
de moins de 5 jours	17	22
de 5 à 19 jours	20	25
de 20 à 74 jours	20	25
75 et plus	22	28
Total	79	100%

#### Nombre de jours d'incapacité de travail

68 organismes ont répondu :

- 49% des organismes soit 33 n'ont pas enregistré d'ITT.
- Sur les 35 organismes concernés 2 183 jours d'ITT ont été déclarés.
  - 17 organismes ont déclaré de 2 à 14 jours d'ITT, soit 25%.
  - 17 organismes ont déclaré de 15 à 437 jours d'ITT, soit 25%.
  - 1 organisme a déclaré 438 jours d'ITT, soit 1%.

#### L'hospitalisation des salariés

38 organismes ont répondu à la question et ont déclaré au total 29 jours d'hospitalisation :

- 35 ont eu à connaître une période de 1 à 3 jours d'hospitalisation, soit 92 % des répondants,
- 3 organismes ont vécu une hospitalisation de plus de 3 jours, dont 15 jours pour un salarié.

### Une utilisation du droit de retrait

**20 organismes ont déclaré avoir connu une demande du droit de retrait par les salariés** suite aux agressions dont l'un pour 16 de ses salariés.

L'exercice de ce droit de retrait a amené 13 organismes à prendre des décisions en terme d'organisation sous forme de :

- Retrait des gardiens sur site 2
- Regroupements des gardiens sur site 3
- Fermetures de loges et de locaux de proximité 1
- Fermeture d'agences ou d'antennes 3
- Modification d'horaires d'ouverture 2

### Les atteintes aux familles, ou au logement ou au véhicule du personnel

Dans 91 organismes, 68 faits ont été recensés dont :

- 5 atteintes aux familles du personnel ;
- 10 atteintes au logement du personnel ;
- 36 atteintes aux véhicules du personnel ;
- 17 atteintes à la loge du gardien.

### Les difficultés de recrutement

**16 organismes sur 125, ayant répondu au questionnaire approfondi, soit 13%**, déclarent avoir de réelles difficultés de recrutement. Ces difficultés concernent 8 sites représentant un patrimoine de 15 422 logements, dont deux sont de plus de 4 000 logements c'est-à-dire des quartiers de grande taille.

### La plainte pour agression physique

↳ *Un dépôt de plainte non systématique*

62% des organismes déclarent utiliser systématiquement le recours au dépôt de plainte suite aux « agressions physiques » de leurs salariés, soit 170 sur 275.

Les salariés eux-mêmes, à titre individuel, n'utilisent pas systématiquement la procédure.

↳ *La difficulté de déposer plainte*

Nomenclature	Nombre de plaintes	Nombres d'organismes de référence
Nombre de plaintes enregistrées par la police	265	113
Nombre de plaintes que l'organisme aurait souhaité déposer	336	110
Nombre de mains courantes enregistrées par la police à la demande du personnel	109	108
Nombre de mains courantes que l'organisme aurait souhaité déposer suite à agression du personnel	32	108
<b>Nombre de plaintes total</b>	<b>742</b>	

**Les personnels en « ateliers sécurité » évoquent deux difficultés :**

- La difficulté de déposer plainte dans les commissariats, temps d'attente, crainte d'être repérés dans les salles d'attente.
- La transformation de leur plainte en main courante.

↳ *Les raisons du non dépôt de plainte*

Sur 43 motifs repérés :

- 12 évoquent la peur des représailles.
- 11 évoquent à la discrétion du personnel ou des liens avec la victime.
- 9 évoquent la gravité des faits ou l'interprétation à risque.
- 8 évoquent la lourdeur administrative ou procédures lourdes, perte de temps.
- 2 évoquent que c'est inutile: l'agresseur inconnu entraîne un classement sans suite de la plainte.

Il est nécessaire de constater l'écart entre les plaintes que les organismes souhaitent déposer et le nombre réel de plaintes enregistrées: sur 601 faits qui auraient pu donner lieu à une plainte, la police n'en a enregistré que 44%. Pour les mains courantes, ce taux est de 77%.

De nombreux bailleurs dans les ateliers sécurité évoquent la difficulté de plus en plus grande à déposer plainte.

### Les enjeux de l'insécurité et le patrimoine

#### Un système de suivi des dégradations sur le patrimoine

304 organismes ont répondu, ce qui représente 2738014 logements; 202 disposent d'un système de suivi, soit 66% d'entre eux.

#### Le coût global des reprises des dégradations volontaires du patrimoine hors assurance

Année	Nombre d'organismes	Coût global des reprises	Moyenne au logement
2010	182	19 763 352	10 620

2 organismes de plus de 1 200 000 logements ont déclaré respectivement 1 616 250€ et 1 252 981€ de reprise.

Le coût ramené au logement s'élève à **10 620€ / logement**.

*Répartition des coûts de reprises :*

Répartition des coûts	Nbre d'organismes
1 500 000 € et plus	1
entre 1 200 000 et 1 500 000 €	1
entre 1 199 999 et 900 000 €	1
entre 899 999 et 600 000 €	2
entre 599 999 et 300 000 €	11
à moins de 300 000 €	166
Total	182

16 organismes portent la plus grosse part des dégradations réalisées.

## Plaintes déposées pour dégradations volontaires sur le patrimoine

Années	Nbre d'organismes	Nbre de plaintes déposées	Coût global des reprises en K€
2003	281	14 834	10 304
2004	314	28 139	18 439
2005	318	22 530	14 981
2006	307	17 567	12 498
2007	319	15 804	15 214
2008	285	14 522	14 885
2009	274	20 220	18 284
2010	182	17 737	19 763

Pour 2010, les 17 737 plaintes concernent un patrimoine de 1 861 127 logements, soit une moyenne d'une plainte pour 105 logements.

Le dépôt de plainte suite à dégradation volontaire sur le patrimoine n'est pas systématique. Seuls 66% des 293 organismes ayant répondu oui à la question, soit 193 organismes.

## Les instruments de la prévention - sécurité

Vers un projet sécurité dans les organismes :

### Un chargé de mission sécurité

Nombre d'organismes ayant répondu	Nombre	Pourcentage
Oui	90	28
Non	234	72
Total	324	100

Sur une période de 8 années (2003/2010), on constate que le pourcentage d'organismes disposant d'un chargé de mission sécurité est passé de 21% à 28% pour 2010.

Sur 90 chargés de mission, 58 ont détaillé leur mission :

- 35 effectuent une mission sécurité à temps plein en tant que référent sécurité.
- 15 assument une fonction en temps partiel à côté d'autres fonctions en gestion locative ou en technicien de proximité.
- 8 disposent d'un chargé de mission externe.

### Un outil de recueil des faits d'incivilité

Dispose d'un outil	Nombre	Pourcentage
Oui	185	58
Non	133	42
Total	318	100

Depuis 2003, le nombre d'organismes qui se dotent d'outils de recueil des faits d'incivilités progresse, de 49% à 58% en 2010.

## Équipements en vidéoprotection

### Évolution de l'équipement sur 3 ans

L'Union sociale pour l'habitat, à la demande du ministre de l'intérieur, a lancé sa première enquête concernant la vidéoprotection en 2007 suite à la loi du 5 mars 2007 dite loi de prévention de la délinquance.

Années de référence	Nombre d'organismes ayant répondu à l'enquête	Nombre d'organismes équipés	
		Nombre	Pourcentage
Données 2007	267	83	31
Données 2008	273	91	32
Données 2009	264	99	38
Données 2010	276	129	47

Depuis, cette question a été systématiquement intégrée dans le questionnaire annuel de l'observatoire des faits d'incivilité. **En 2010, 47% des organismes ayant répondu disposent d'équipements vidéo sur une partie de leur patrimoine (sous-sols, parkings, halls d'entrée...).**

L'enquête 2011, plus fine, a permis de préciser le mode de fonctionnement choisi pour ces équipements.

Sur les 60 organismes équipés de système de vidéoprotection ayant répondu à l'enquête approfondie :

- 3 l'ont installé avec l'aide d'une convention partagée avec la collectivité locale.
- 53 organismes envisagent de nouvelles installations pour l'année 2011.

### Installation des caméras de vidéosurveillance

Sur 60 organismes équipés ayant répondu à l'enquête approfondie :

- 38 sont équipés dans les halls, soit 63% ;
- 43 sont équipés dans les sous-sols et parkings, soit 72% ;
- 10 sont équipés dans les garages, soit 17% ;
- 11 sont équipés dans les espaces résidentialisés, soit 18%.

Plusieurs organismes installent, dans le même temps, la vidéoprotection sur plusieurs points dans les halls, caves et sous-sols.

### Des nouvelles installations en prévision :

Sur 144 organismes, 91 ont répondu, 53 ont déclaré poursuivre leur projet, soit 58% :

- 43 dans les halls d'entrée, soit 81% des intentions déclarées ;
- 27 dans les sous-sols, soit 51% des intentions déclarées ;
- 8 dans les espaces résidentiels, soit 15% des intentions déclarées,
- 6 divers, soit 11% des intentions déclarées.

La progression de l'installation des équipements dans les halls d'entrée est à souligner.

### Mise en place de la médiation et du gardiennage spécifique

	Nombre d'organismes ayant participé à l'enquête	% de réponse	Nombre de bailleurs ayant un dispositif de médiation	Pourcentage
2010	328	96	143	Soit : 43 en interne, soit 13 % 100 en externe, soit 30 %

En complément des solutions techniques, les bailleurs sociaux utilisent les dispositifs de médiation de jour comme de nuit.

Parmi les 143 organismes sur les 328 ayant répondu, 48 ont précisé la forme choisie :

- 6 utilisent la médiation de nuit;
- 20 pratiquent les correspondants de nuit;
- 31 ont recours à des sociétés de sécurité privée.

**Ces dispositifs couvrent 759 150 logements, soit 26 % du patrimoine enquêté.**

#### Participation financière à la médiation

- 24 organismes déclarent avoir obtenu un financement pour l'installation de leur médiation (participation du FIPD ou de la collectivité locale);
- 28 organismes contribuent au fonctionnement d'une structure externe qu'elle soit de jour ou de nuit.

\* \* \*