

LA GESTION AU QUOTIDIEN

Les faits d'incivilité

Le logement très social peut être la scène d'actes répréhensibles ou « anormaux » pouvant générer de l'insécurité et du mécontentement.

Les faits d'incivilité peuvent se manifester sous différentes formes à l'égard des personnes (résidant, salarié, bénévole, habitant), des biens (logement, véhicule, parking, mobilier, locaux collectifs etc.) ou encore selon des pratiques engendrant des perturbations profondes des conditions collectives d'habitation.

Elle peut être à l'initiative de personnes issues du logement-foyer (résidant, collaborateur de l'organisme) ou de personnes extérieures à la structure.

Pour appréhender ces désordres à l'origine de troubles ébranlant la tranquillité des rapports sociaux, le croisement des regards et des savoirs (comptage statistique, infractions enregistrées par la police, parole d'acteurs et de gestionnaires...) est utile pour constituer un ensemble de connaissances sur l'insécurité liée à un lieu d'habitation, définir une stratégie d'action et organiser un système de réponses appropriée.

Le niveau d'intégration de la fonction « sûreté » dans l'organisation de l'organisme peut aller de la répartition des missions de sûreté au sein de postes opérationnels ou fonctionnels existants à une identification claire par le biais de postes dédiés. La mise en place de la fonction « sûreté » par le gestionnaire tient à trois facteurs : la taille du parc géré, les enjeux en matière d'insécurité et la durée de la fonction.

PANORAMA DES FORMES D'INCIVILITE OU D'INSECURITE LES PLUS RECURRENTES

TROUBLES DE JOUISSANCE ET DEFAUT D'HYGIENE

Qualification	Description
Atteinte aux biens	Vandalisme, dégradation de biens (mobilier, ascenseur ...) pouvant causer un dommage
Jet ou abandon de débris/détritus/encombrants	Jet d'objets ou d'aliments par les fenêtres, poubelles laissées dans des lieux de circulation, etc., pouvant induire un risque pour autrui
Vol et recel	Vols de bijoux, de portables etc. et revente
Activités informelles	Coiffure, restauration etc. à but lucratif et destiné aux résidents et/ou personnes extérieures dans les locaux d'habitation
Incendie	Incendie d'origine volontaire ou involontaire provoquant la destruction, la dégradation ou la détérioration d'un bien ou pouvant constituer un danger pour les personnes
Enlèvement de véhicule	Epave (véhicule sans droit et non identifiable), véhicule « ventouse » (véhicule immatriculé mais en voie de dégradation), encombrant (véhicule sans moteur et/ou sans roues)
Nuisance sonores/Trouble de voisinage	Bruit, tapage (musique, cri, bricolage etc.) pouvant créer un trouble par sa durée, sa répétition et l'intensité du bruit.

Suroccupation	Occupation sans titre de personnes dans le cadre d'un hébergement par un résident hors procédure d'accueil des invités, d'un remplacement de résident en titre, ou occupation des parties communes par une ou plusieurs personnes
Squat des parties privatives ou communes	Introduction dans des lieux privés (menaces, violences, voie de fait ...) et maintien dans les lieux sans titre.
Prox�n�tisme	Prostitution au sein des immeubles d'habitation (présence de prostitués venant de l'extérieur ou résidents qui se prostituent dans la résidence)

ATTEINTE AUX PERSONNES

Qualification	Description
Violence verbale	Insulte, injure raciste ou discriminante, menace, outrage à une personne chargée d'une mission de service public dans l'exercice de ses fonctions
Violence physique <i>Les violences, verbales ou physiques, n'engendrent pas les mêmes procédures selon qu'elles sont à l'encontre des salariés ou des résidents.</i>	La gravité des violences (légère, volontaires, entraînant une infirmité) est défini en fonction de l'interruption temporaire de travail personnel (ITTP), soit le temps nécessaire au rétablissement de la victime. Une violence physique volontaire peut également aboutir à un homicide (crime).

L'ORGANISATION POUVANT ÊTRE MISE EN PLACE PAR LES GESTIONNAIRES EN FAVEUR DE LA « TRANQUILLITÉ RESIDENTIELLE »

LES ACTEURS

Identifier les acteurs experts (droit, usage) du territoire concerné est nécessaire pour définir une vision partagée des problématiques et des points forts et ainsi planifier un plan d'actions.

- Partenaire interne : Mobilisation du conseil de concertation et/ou des résidents
- Partenaires externes
 - avec des services de police ou gendarmerie, Officier de police judiciaire (ex : pour identifier le propriétaire du véhicule à la demande du maître des lieux, mairie) ;
 - « Maison de la justice » ;
 - Associations ;
 - Sécurité privée.
- Dispositifs locaux
 - Règlement sanitaire départemental (bruit, tapage, enlèvement de véhicule) ;
 - Arrêté de police du préfet pour lutter contre le bruit ;
 - Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (obligatoire dans les communes de plus de 10000 habitants).

Le CLSPD est un espace de mobilisation des acteurs de l'Etat et des collectivités territoriales (polices municipales, travailleurs sociaux, autorités organisatrices de transports...), ceux du secteur économique (bailleurs, entreprises exploitantes de transports, commerçants...) ou encore du secteur social, qui contribuent à développer des actions de prévention par la culture, les loisirs ou le sport où sont définis les objectifs à atteindre et les conditions d'intervention respectives.

Le conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance a, un rôle de proposition, d'animation et de mise en œuvre de la politique de prévention notamment dans le cadre du contrat local de sécurité et de la prévention de la délinquance.

- Métier dédié en interne : Responsable sûreté

Le référent sûreté est chargé du diagnostic de sécurité (observations, enquêtes, recensement des événements, etc.), de la définition des mesures à prendre en lien avec la direction territoriale, de l'appui technique en matière de sûreté auprès des équipes de proximité (élaboration de guides, formations), de l'accompagnement des personnels victimes d'agression, de l'interface entre différents services et avec les partenaires (la justice, la police et la ville).

Son positionnement dans l'organigramme peut être, selon la stratégie d'intervention choisie par l'organisme, rattaché à la Direction générale, aux directions opérationnelles ou encore aux directions territoriales.

LE CADRE DE REFERENCE INTERNE

La définition des responsabilités entre acteurs et la marche à suivre suivant les situations est essentielle pour répondre aux besoins et protéger les personnes.

- Procédure et article sur l'occupation paisible des locaux dans le règlement intérieur
- Médiation spécifique/gestion de proximité adaptée
- Guide de la sécurité

Bonnes pratiques : en 2000, Adoma a élaboré, à l'attention de ses collaborateurs, un guide de la sécurité. Dans ce document, faisant l'objet d'une actualisation, sont présentés les acteurs locaux, les outils internes de connaissance ou de suivi des actes de malveillance, les catégories d'incivilités et les textes réglementaires afférents ainsi que les procédures internes.

- Protection des salariés (ex : N° vert de soutien psychologique aux salariés, information au CHSCT)
- Formation des salariés

L'Unaf propose des formations aux salariés des organismes pouvant apporter des éléments méthodologiques et de compréhension des situations, sur divers sujets en lien avec les incivilités et l'insécurité. Ces savoirs sont à mettre en perspective avec les situations propres à chaque site et organisation de chaque structure. Elles sont à considérer comme des clés de lecture et non comme des solutions clés en main.

- Accueil, médiation et gestion des conflits
- Comprendre et prévenir les violences faites aux femmes
- Se prémunir contre les agressions
- L'accueil des personnes en difficultés
- Gérer les situations délicates

Certains gestionnaires disposent également parmi leurs plans de formation, des formations spécifiques à l'attention des métiers de proximité afin de mieux gérer les différentes formes d'incivilités et en particulier les conflits.

LE SYSTEME DE PREVENTION ET DE SUIVI DES INCIVILITES

- L'exemple de la vidéosurveillance

Afin d'identifier les auteurs des actes de malveillance sur le patrimoine ou répondre à la demande de tranquillité résidentielle des résidents, certains gestionnaires installent des caméras de vidéosurveillance. Avant la mise en place de ce dispositifs, quelques prérequis sont nécessaires :

- Un diagnostic des besoins
- Une évaluation des moyens et organisation interne
- Une évaluation du coût d'installation, d'équipement et de maintenance
- L'information du public

Les gestionnaires peuvent faire appel à un cabinet spécialisé pour les accompagner dans cette démarche et les guider dans les choix techniques.

Par ailleurs, pour en savoir plus sur les formalités, l'information et les droits des personnes se référer à la délibération n° 2014-122 du 3 avril 2014 portant adoption d'une norme simplifiée relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes gestionnaires de patrimoine immobilier à caractère social aux fins de gestion des demandes de logement social, du patrimoine immobilier, du contrôle d'accès nominatif et de la vidéosurveillance des espaces communs non ouverts au public.

- Le système de suivi

Se doter d'un système de suivi des incivilités et de leur traitement, c'est mieux connaître les faits pour mieux analyser les causes, alerter les encadrants, agir en cohérence et évaluer les actions mises en œuvre.

- Observatoire/gestion des remontées d'information
- Logiciel de recueil et de traitement des faits constatés
- Fiche de sécurité
- Suivi et analyse des dégradations ainsi que de leur coût
- Réunions de travail avec les autorités de police

Bonnes pratiques

- Le personnel de proximité et les encadrants disposent d'un cadre de référence en matière de tranquillité résidentielle, de sûreté et de sécurité (pilotage stratégique et pilotage opérationnel, plan d'actions partenarial)
- Les outils relatifs à la tranquillité résidentielle sont connus
- Les principes « Informatiques et Libertés » sont respectés
- L'influence de l'organisation de l'espace (accès au bâtiment, baies vitrées, éclairage, etc.) et de la gestion sur les actes répréhensibles est identifiée