

LES POINTS CLÉ

ATELIER DU CLUB / 4 juin / 9h00 - 12h30

Incivilités, sécurité et métiers de proximité : la protection des collaborateurs

3 TEMPS FORTS

État des lieux des faits d'incivilités et doctrine de l'USH sur le continuum de sécurité

- **UNION SOCIALE POUR L'HABITAT** - représenté par **Emilie VASQUEZ** (Responsable du Département Politiques de Sûreté et Tranquillité Résidentielle)

Métiers de proximité en sites sensibles : une politique RH différenciée ?

- **VILOGIA** - représenté par **François DREUX** (Réfèrent Sûreté)
- **NANTES MÉTROPOLE HABITAT** - **Aurélie GLIMOIS** (Responsable d'Agence)
- **CDC HABITAT ÎLE-DE-FRANCE** - **Romane JOURDAS** (Responsable de la sûreté en Ile-de-France)

Conventions départementales et partenariats : agir collectivement pour protéger les collaborateurs

- **DIRECTION INTERDÉPARTEMENTALE 78 DE LA POLICE NATIONALE** - **Sylvain MAGNIEZ** (Major de police, Réfèrent sûreté)
- **PARQUET DE VERSAILLES** - **Baya BENSARD** (juriste auprès du procureur)
- **ICF HABITAT ÎLE-DE-FRANCE** - **Nicolas JOLY** (Responsable Sûreté, Prévention & Tranquillité Résidentielle)

Cette matinée a montré que la sécurité des collaborateurs de proximité est au croisement de plusieurs responsabilités. Les bailleurs doivent agir, objectiver, protéger et coopérer, sans se substituer à la police, à la justice ou aux collectivités. Les réponses les plus solides sont celles qui combinent prévention, formation, aménagement des organisations, accompagnement post-agression, conventions partenariales et clarification des rôles de chacun.

1. LES AGRESSIONS CONTRE LES PERSONNELS NE DIMINUENT PAS MAIS ELLES SONT INSUFFISAMMENT VISIBLES A TRAVERS LES PLAINTES

L'intervention d'Emilie Vasquez a d'abord rappelé que le contexte général reste défavorable en matière d'atteintes aux personnes. Emilie Vasquez souligne que les **agressions ont fortement augmenté** entre le début des années 2010 et le début des années 2020, tandis que le **dépôt de plainte** reste **limité** parfois par peur de représailles. En 2024, seuls 20 % des agressions auraient donné lieu à une plainte, et 13 % des plaintes à une réponse pénale. Ce décalage nourrit un enjeu central pour les bailleurs qui est de mieux objectiver les faits, mieux les suivre et mieux accompagner les collaborateurs dans la durée.

2. LES PERSONNELS DE PROXIMITÉ SONT LES PREMIERS EXPOSÉS, FACE À DES VIOLENCES SURTOUT VERBALES MAIS DE PLUS EN PLUS PHYSIQUES

Emilie Vasquez a insisté sur la surexposition des équipes de proximité. Les agressions concernent d'abord les collaborateurs présents sur le terrain, en contact direct avec les locataires, les occupants ou les ayants droit. Les **violences** restent **majoritairement verbales** (menaces et injures), mais les violences **physiques progressent** sur les dernières années. L'intervention a également mis en avant un autre signal d'alerte. Il s'agit du **droit de retrait** qui est plus fréquemment exercé, avec un niveau présenté comme inédit sur les dix dernières années.

LES POINTS CLÉ

ATELIER DU CLUB / 4 juin / 9h00 - 12h30

Incivilités, sécurité et métiers de proximité : la protection des collaborateurs

3. LES CAUSES DES TENSIONS SE DÉPLACENT, AVEC UNE MONTÉE DES SITUATIONS LIÉES À LA SANTÉ MENTALE

Emilie Vasquez a souligné que les motifs de violence liés au paiement des loyers diminuent, tandis que les **situations associées à des troubles psychiques ou à des fragilités de santé mentale** prennent **davantage de place**. Aurélie Glimois a prolongé ce constat en expliquant que Nantes Métropole Habitat ne se sentait pas toujours suffisamment outillé face à ces situations, ce qui a conduit à la **création d'un service dédié aux fragilités sociales**, avec l'intervention de CESF. Baya Bensaïd a également rappelé que ces situations peuvent complexifier la **réponse judiciaire**, pour des raisons d'incapacité.

5. OBJECTIVER LES FAITS DEVIENT UNE CONDITION PRÉALABLE À TOUTE STRATÉGIE DE PROTECTION

Les retours de Romane Jourdas, François Dreux et Aurélie Glimois montrent que les bailleurs font face au **besoin d'objectiver les situations**. Romane Jourdas a présenté la classification utilisée par CDC Habitat en Île-de-France, avec l'outil Sentinel 2 permettant de classer les résidences en quatre niveaux de sensibilité. Aurélie Glimois a évoqué l'utilisation d'ORFI pour recenser les agressions et incivilités, identifier les zones les plus difficiles et ajuster les moyens. Emilie Vasquez a évoqué l'outil ORFI Data sur le pilotage des faits d'incivilités à l'échelle d'un bailleur.

4. LES BAILLEURS SONT ACTEURS DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE, MAIS PARTENAIRES DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

D'après Emilie Vasquez, les **bailleurs** sont pleinement **acteurs** de la **tranquillité résidentielle**. Ils interviennent sur l'usage paisible du logement, la gestion des troubles, la sécurité du patrimoine, l'écoute des locataires et la protection des collaborateurs. En revanche, ils restent **partenaires de la sécurité publique**, qui relève de l'État, de la police, de la gendarmerie et de la justice. Cette distinction permet de fixer les lignes rouges suivantes : le bailleur ne peut pas faire usage de la force, prendre des mesures coercitives, mener des enquêtes judiciaires ou se substituer à l'autorité publique dans le choix et l'application des sanctions.

6. LA CLASSIFICATION DES SITES SENSIBLES EST UTILE, MAIS ELLE NE SUFFIT PAS À ASSURER L'ABSENCE DE RISQUES

Les échanges ont aussi nuancé l'idée selon laquelle les agressions les plus graves seraient toujours concentrées sur les sites les plus sensibles comme les QPV. François Dreux a rappelé que **certains faits** peuvent survenir dans des contextes très différents, notamment dans les **espaces d'accueil du public** et que la politique de protection des collaborateurs doit donc être pensée de manière large. Aurélie Glimois a mentionné une expérimentation en cours : une **approche territorialisée sur les résidences identifiées comme à risque**, avec des renforcements ciblés en matière de nettoyage, de veille technique ou d'organisation pour accompagner les locataires subissant la situation.

LES POINTS CLÉ

ATELIER DU CLUB / 4 juin / 9h00 - 12h30

Incivilités, sécurité et métiers de proximité : la protection des collaborateurs

7. LES POLITIQUES RH DIFFÉRENCIÉES EXISTENT SURTOUT PAR LES PRIMES, L'INTÉGRATION ET LA TRANSPARENCE AU RECRUTEMENT

La table ronde a montré que les organismes ne créent pas nécessairement des fiches de poste spécifiques pour les sites sensibles. En revanche, ils adaptent leur politique RH. Romane Jourdas a présenté une **prime de sensibilité** chez CDC Habitat, corrélée à la classification des résidences. François Dreux a indiqué que Vilogia ne différencie pas les fiches de poste, mais mobilise également des primes. Aurélie Glimois a expliqué que Nantes Métropole Habitat conserve une politique unique de recrutement, tout en assumant une **transparence dès le début du processus** lorsque le poste implique une intervention en site sensible. Les intervenants ont toutefois été prudents sur l'effet des primes, ils manquent d'éléments tangibles pour savoir si la prime permet de fidéliser davantage ou s'il s'agit d'un ensemble de facteurs.

9. LA PROTECTION PASSE AUSSI PAR L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET L'AMÉNAGEMENT DES LIEUX

Les échanges ont montré que la sécurité des collaborateurs passe aussi par des choix très concrets d'aménagement et d'organisation. Aurélie Glimois a évoqué les **dispositifs d'alerte pour travailleurs isolés**, avec bouton d'alerte, localisation et écoute sonore. François Dreux a insisté sur la **conception des espaces d'accueil** (éviter les bureaux avec issue éloignée des collaborateurs, penser les accès, les vitrages, les cheminements et les boutons poussoirs). Romane Jourdas a cité **l'adaptation des horaires**, le **travail en binôme**, la présence ponctuelle d'agents de sécurité ou encore la **visiophonie**. Ces outils techniques permettent ainsi de rassurer les collaborateurs, notamment quand des faits ont déjà eu lieu.

8. FORMER LES COLLABORATEURS, C'EST AUTANT PRÉVENIR LA MONTÉE EN TENSION QUE GÉRER L'AGRESSION

François Dreux précise qu'une partie de **l'agressivité** peut naître de **l'incapacité du bailleur à expliquer un processus, un délai ou une décision**. Les formations doivent aussi aider les collaborateurs à prévenir la tension, par la pédagogie, la clarté des réponses et la qualité du dialogue en premier lieu. Romane Jourdas a présenté une politique de formation structurée chez CDC Habitat, avec **un parcours d'intégration pour les gardiens**, des formations à la gestion des conflits, des formations pour les managers et des temps collectifs autour de la **santé et de la sécurité**. Aurélie Glimois a évoqué le développement d'un **guide de sécurité résidentielle**, pensé comme un outil concret pour aider les collaborateurs à adopter les bons réflexes selon les situations rencontrées.

10. LES CONVENTIONS AVEC LA POLICE ET LA JUSTICE DONNENT UN CADRE ET DE LA LÉGITIMITÉ

La table ronde partenariale a montré l'intérêt des **conventions départementales**, notamment à travers l'exemple des Yvelines. Sylvain Magniez a expliqué que ces conventions apportent un cadre de travail et une légitimité, y compris pour **sensibiliser les policiers à l'accueil des bailleurs** et de leurs collaborateurs. Nicolas Joly a souligné que, pour ICF Habitat, ces conventions **améliorent la fluidité des échanges** et permettent de mieux identifier les interlocuteurs et les situations. Baya Bensaid a indiqué que ces dispositifs peuvent aussi contribuer à **pouvoir informer sur les procédures et à améliorer la qualité des échanges** entre bailleurs, police et justice.

LES POINTS CLÉ

ATELIER DU CLUB / 4 juin / 9h00 - 12h30

Incivilités, sécurité et métiers de proximité : la protection des collaborateurs

11. APRÈS L'AGRESSION, L'ENJEU EST DE NE PAS LAISSER LE COLLABORATEUR SEUL FACE AU TEMPS JUDICIAIRE

Les échanges avec Sylvain Magniez, Baya Bensaid et Nicolas Joly ont rappelé que le dépôt de plainte ne suffit pas à lui seul à protéger et accompagner un collaborateur agressé. Sylvain Magniez a insisté sur **l'importance de connaître les bons interlocuteurs au sein des commissariats**, de rappeler le facteur aggravant applicable quand l'agent agit dans l'exercice d'une mission de service public et, lorsque c'est possible, de permettre un **dépôt de plainte dans un lieu qui limite l'exposition du collaborateur**. Nicolas Joly a présenté plusieurs pratiques mises en place par ICF Habitat comme la préparation d'une checklist de prise en charge, l'accompagnement du collaborateur au tribunal, la mobilisation de l'avocat de l'organisme, et la constitution du bailleur en partie civile, pour appuyer la démarche individuelle du salarié. Baya Bensaid a rappelé le rôle du parquet, qui doit apprécier les preuves, décider de l'opportunité des poursuites et composer avec des délais longs. La protection des collaborateurs suppose donc une chaîne complète : prévenir, former, signaler, accompagner, suivre et informer dans la durée des suites données aux plaintes.



Pour aller plus loin :

- **Accord-cadre entre le ministère de l'Intérieur et l'Union sociale pour l'habitat**, renouvelé en 2019.
- **ORFI**, outil de recensement et de suivi des faits d'incivilités, agressions verbales et agressions physiques.
- **Kit de communication "Sous le signe du respect"**, Union sociale pour l'habitat.
- **Cahier Repères n°76**, consacré à l'accompagnement des personnels en sites sensibles.
- **Feuille de route USH 2026-2028**, axe de réflexion sur la protection des collaborateurs.
- **Convention de sécurité des Yvelines**, évoquée lors de la table ronde partenariale.