

4 juin
9h00-12h30



Incivilités, sécurité et métiers de proximité

Comment prévenir les faits et protéger les collaborateurs de terrain ?



Un évènement copiloté par :





Votre matinée

9h30

Cadrage

**Accueil et introduction
de la plénière**

**Etat des lieux des faits
d'incivilités et doctrine
de l'USH sur le
continuum de sécurité**
Emilie Vasquez
– USH

10h

Table-ronde bailleur

**Métiers de proximité en site
sensible : une politique RH
différenciée ?**

François Dreux - Villogia
*Aurélié GLIMOIS - Nantes Métropole
Habitat*
*Romane Jourdas - CDC Habitat Ile-
de-France*



11h15

Table ronde partenariale

**Conventions départementales et partenariats : agir
collectivement pour protéger les collaborateurs**

Baya Bensaid – Parquet de Versailles
*Sylvain Magniez - Direction interdépartementale 78 de
la police nationale*
Nicolas Joly - ICF Habitat



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



Emilie Vasquez

Responsable du Département Politiques de Sûreté et
Tranquillité Résidentielle





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

Habitat Social pour la Ville

Jeudi 2 juin 2026



SOMMAIRE

01

**Atteintes aux personnes :
les tendances en France et
dans le logement social**

02

**La tranquillité résidentielle,
un enjeu pour les
organismes Hlm**

03

**Le actions et propositions
de l'USH sur la sécurité
des personnels**

01

**Atteintes aux personnes : les
tendances en France et dans le
logement social**

Un contexte général défavorable en matière d'atteintes aux personnes

Chaque année, le service statistique du ministère de l'Intérieur publie les tendances relatives à la délinquance et à la criminalité. Les données 2024 s'inscrivent dans la continuité des années précédentes et confirment, depuis 2016, la progression de certains phénomènes.



Atteintes aux personnes

- ↑ Tentatives d'homicide : +8%
- ↑ Violences physiques : +6%
- ↑ Violences sexuelles : +11%



Atteintes aux biens

- ↓ Vols : -1%
- ↓ Destructures et dégradations : -2%



Atteintes à l'environnement

- ↑ Dépôts sauvages : +10%



Trafics de stupéfiants

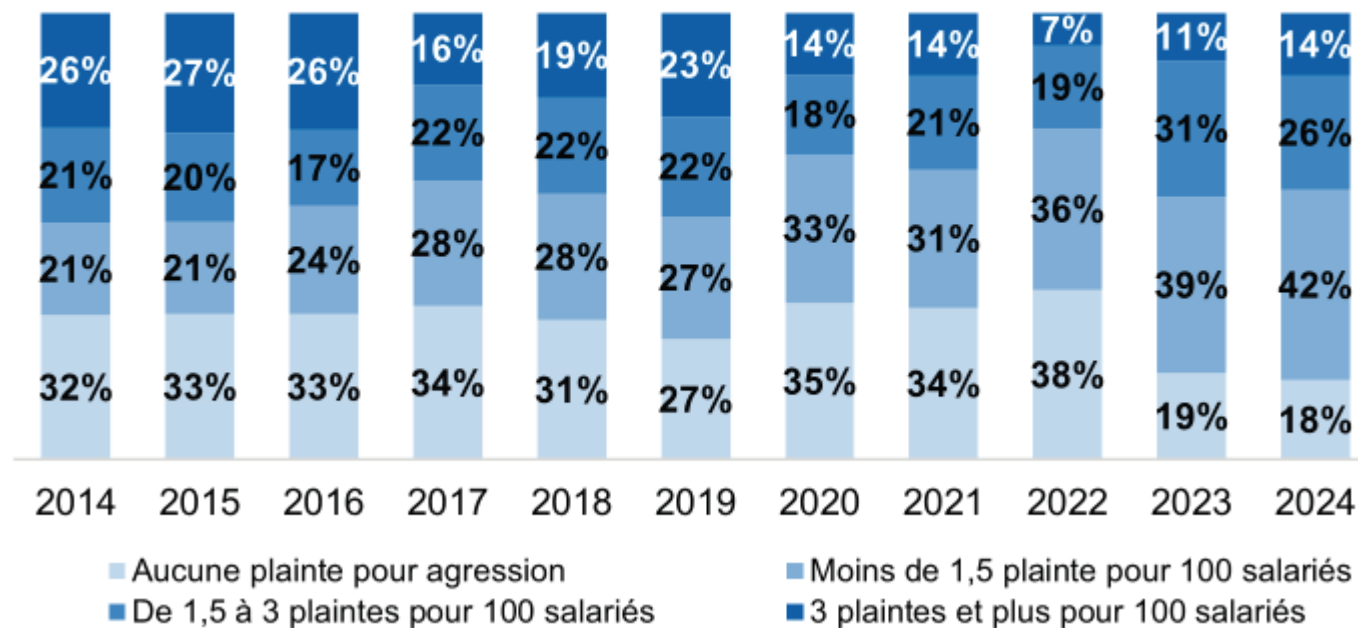
- ↑ Usage : +6%
- ↑ Trafics : +3%

Source : Service statistique du ministère de l'Intérieur (SSMSI), évolution depuis 2016

De plus en plus d'organismes Hlm connaissent des phénomènes d'agressions sur leurs personnels

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

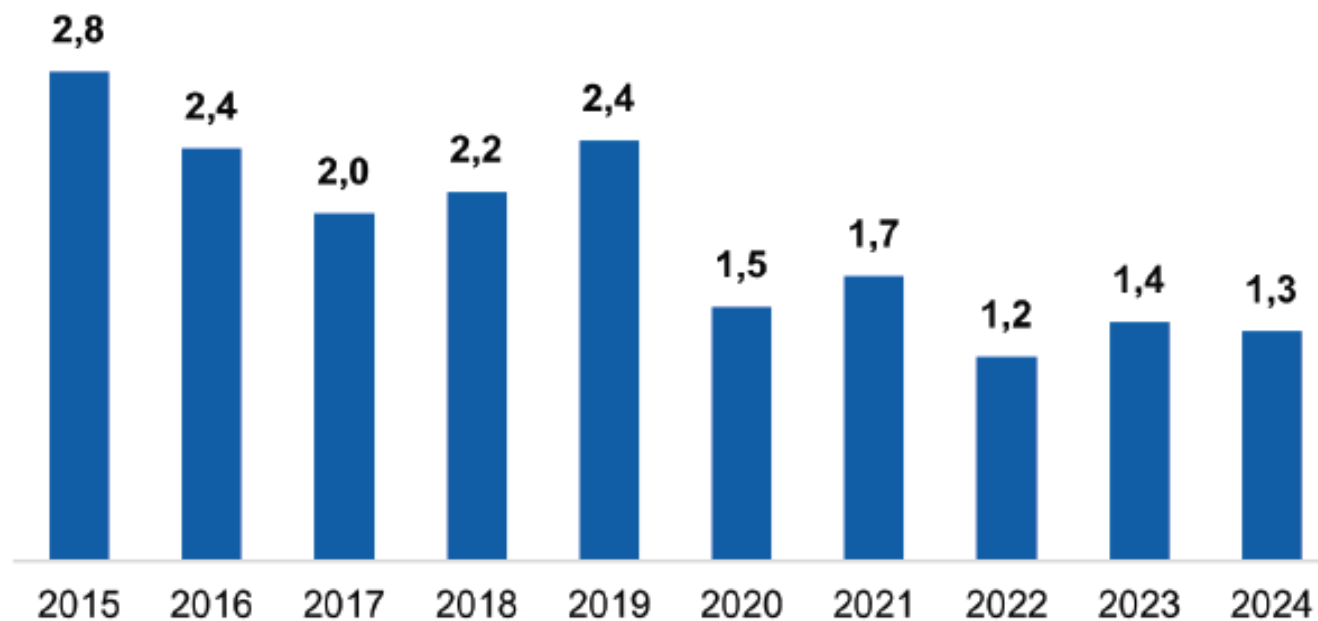
Répartition des organismes selon le nombre de plaintes enregistrées pour 100 salariés



Un moindre recours au dépôt de plainte par les salariés victimes

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

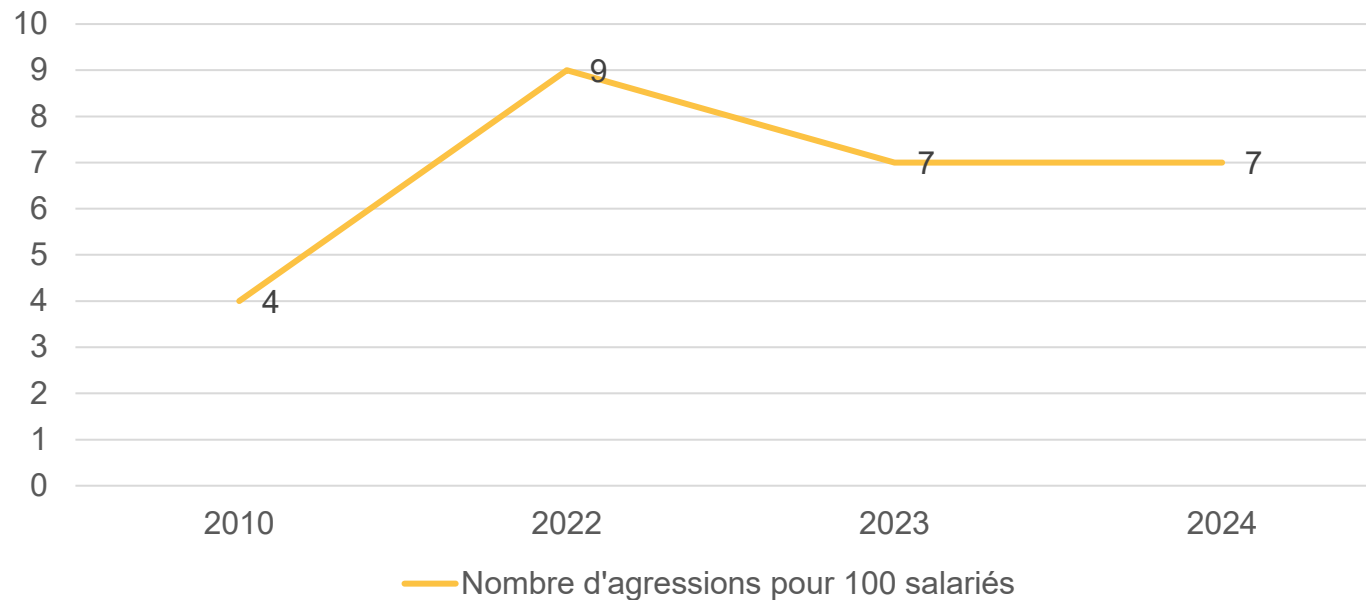
Nombre de plaintes déposées pour 100 salariés (2024)



Mais qui ne veut pas dire pour autant que les atteintes ont diminué... au contraire

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

Evolution des agressions (avec et sans plaintes)
entre 2010 et 2024



+ 75%

entre le début des
années 2010 et le
début des années
2020

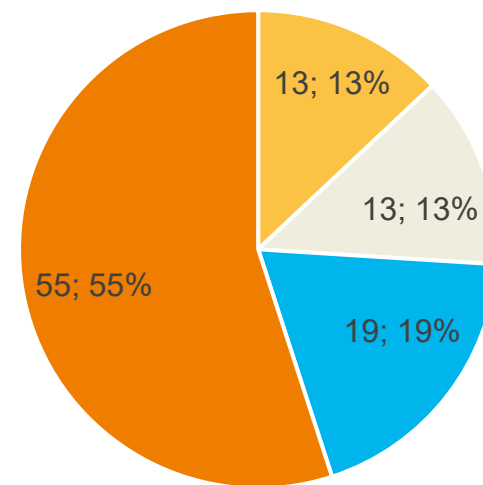
Parmi les éléments d'explications, des plaintes peu suivies d'effets

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

20% des agressions ont donné lieu à un dépôt de plainte en 2024

13% des plaintes ont donné lieu à une réponse pénale

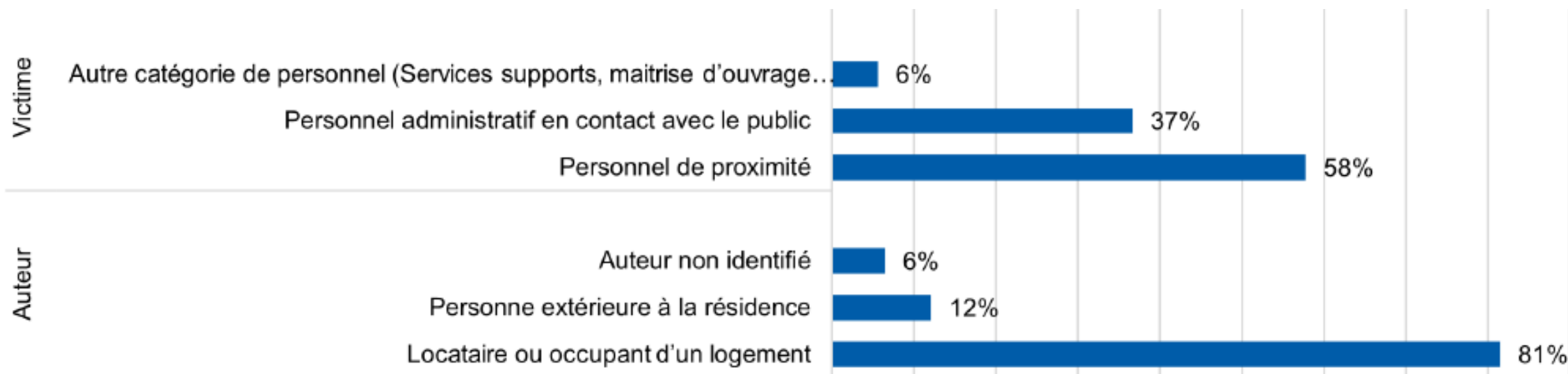
Suivi des plaintes



■ Réponse pénale ■ Sans suite ■ Aucun traitement ■ NSP

Les équipes de proximité, premières victimes des agressions

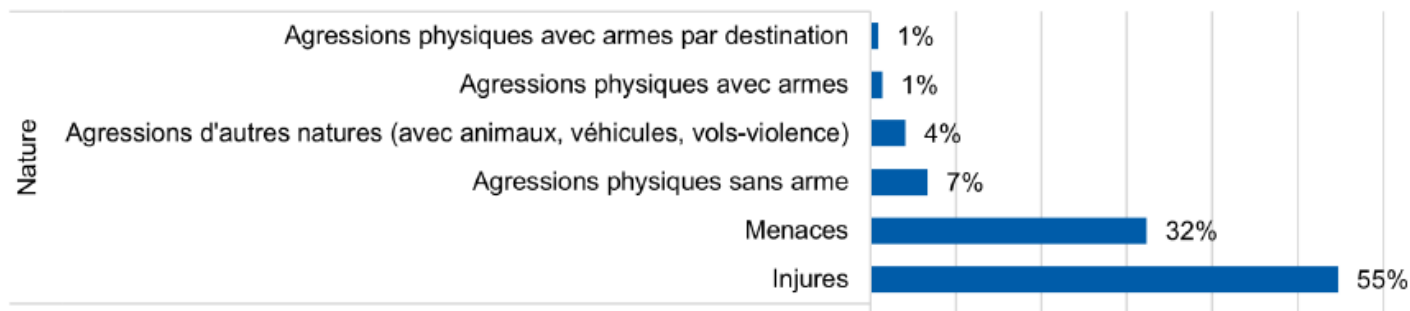
Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025



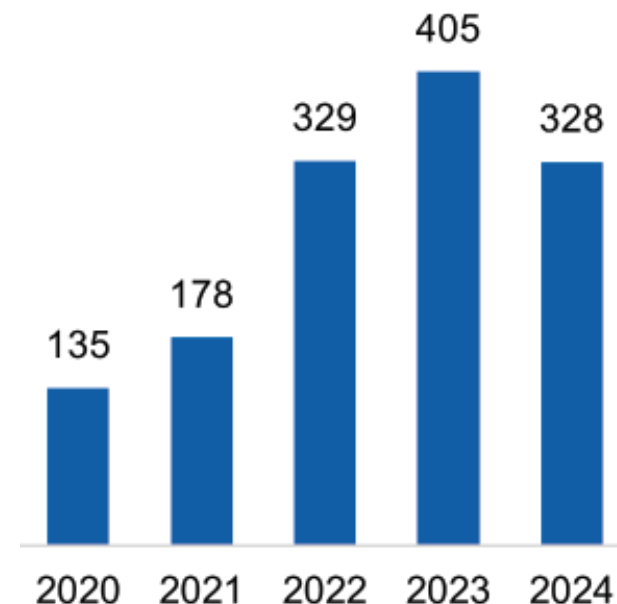
Des violences verbales avant tout, mais une progression des violences physiques ces 3 dernières années

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

Type de violences (année 2024)



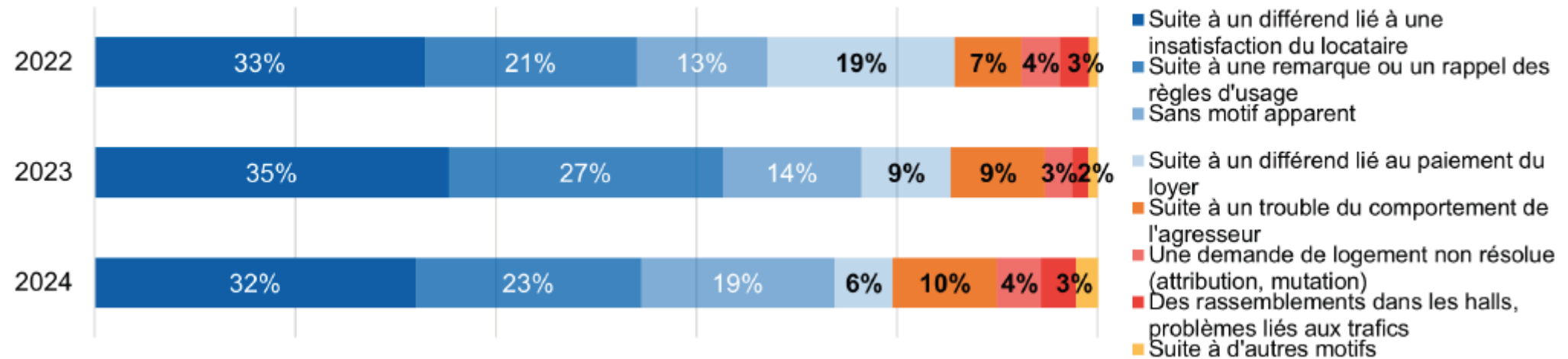
Progression des violences physiques (Période 2020- 2024)



Moins d'agressions liées au paiement des loyers, davantage liées aux troubles de santé mentale

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

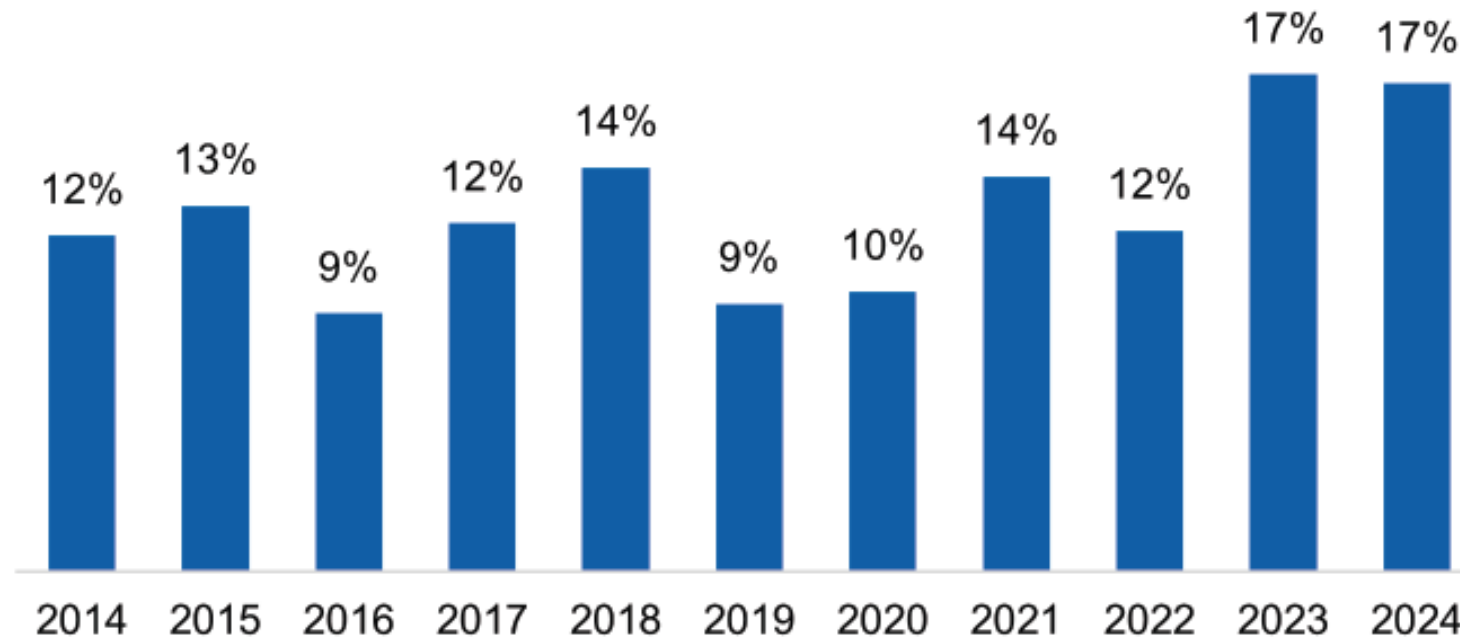
Répartition des agressions selon le motif



L'exercice du droit de retrait plus fréquent ces dernières années

Enquêtes incivilités et faits de délinquance – édition 2025

Part des organismes qui déclarent un droit de retrait exprimé par le personnel



02

**La tranquillité
résidentielle, un enjeu
pour les organismes Hlm**

La mobilisation des organismes Hlm

Bien que les questions de sécurité et de tranquillité soient à priori éloignées du cœur de métier des bailleurs sociaux, ils ont progressivement investi ce domaine pour répondre à différents enjeux et obligations



Bailleur social-propriétaire :



Maitre d'ouvrage



Employeur :



Partenaire :

Obligations

- ⚡ **Jouissance paisible**
- ⚡ **Sécurité des bâtiments et résidences**
- ⚡ **Sécurité / sûreté au travail**
- ⚡ **Accès aux immeubles**

Enjeux

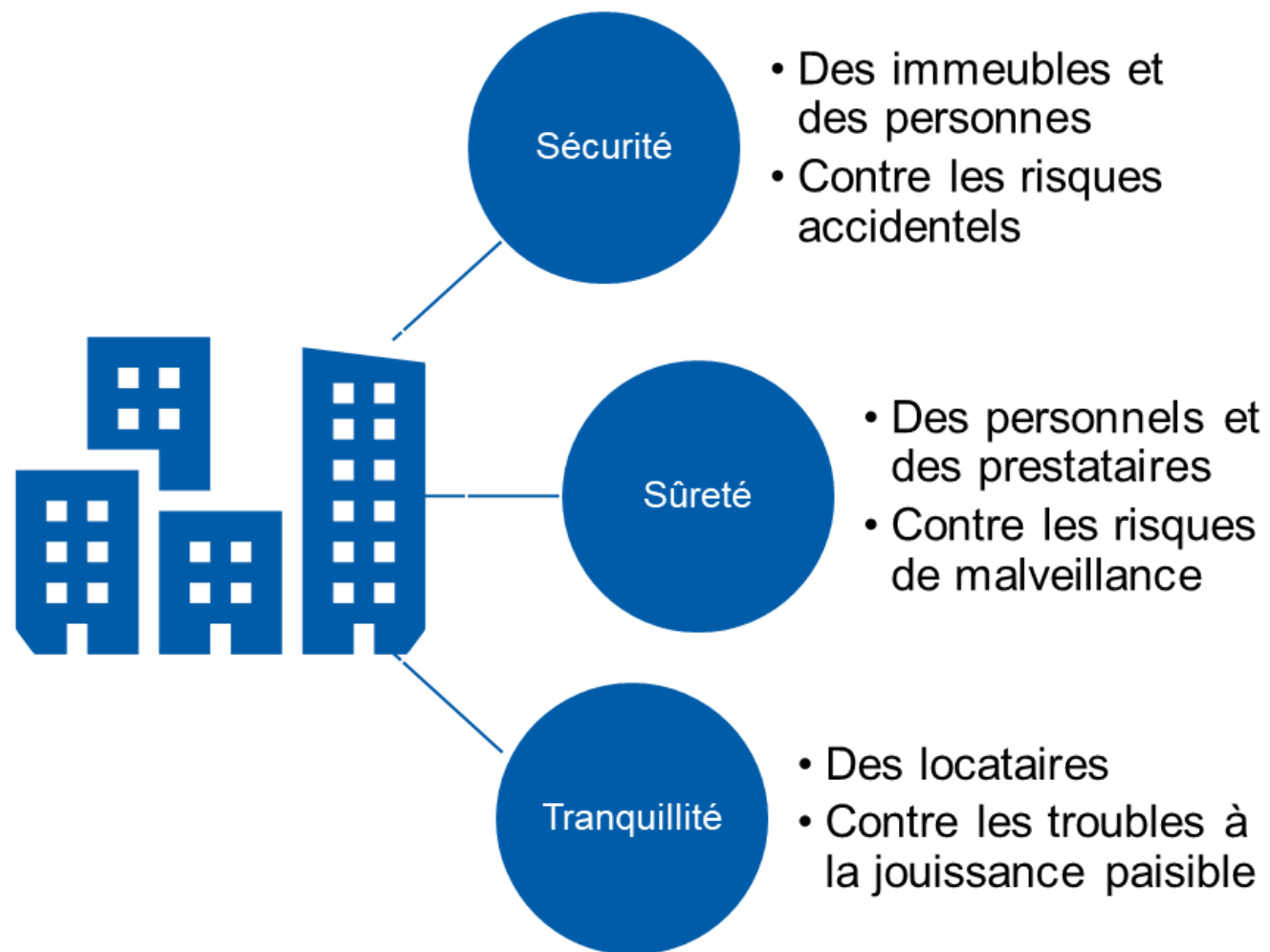
- 🎯 **Satisfaction client, accompagnement, cohésion sociale**
- 🎯 **Attractivité du parc**
- 🎯 **Maintien d'une présence sur les sites**
- ⚡ **Rétablissement de la tranquillité**

Leviers

- 🎯 **Actions de lien social, règlements intérieurs, baux**
- 🎯 **Prévention situationnelle, caméras, infraction OAPC, assermentation, groupements**
- 🎯 **Protection juridique agressions gardiens**
- ⚡ **Participation aux instances locales de sécurité**

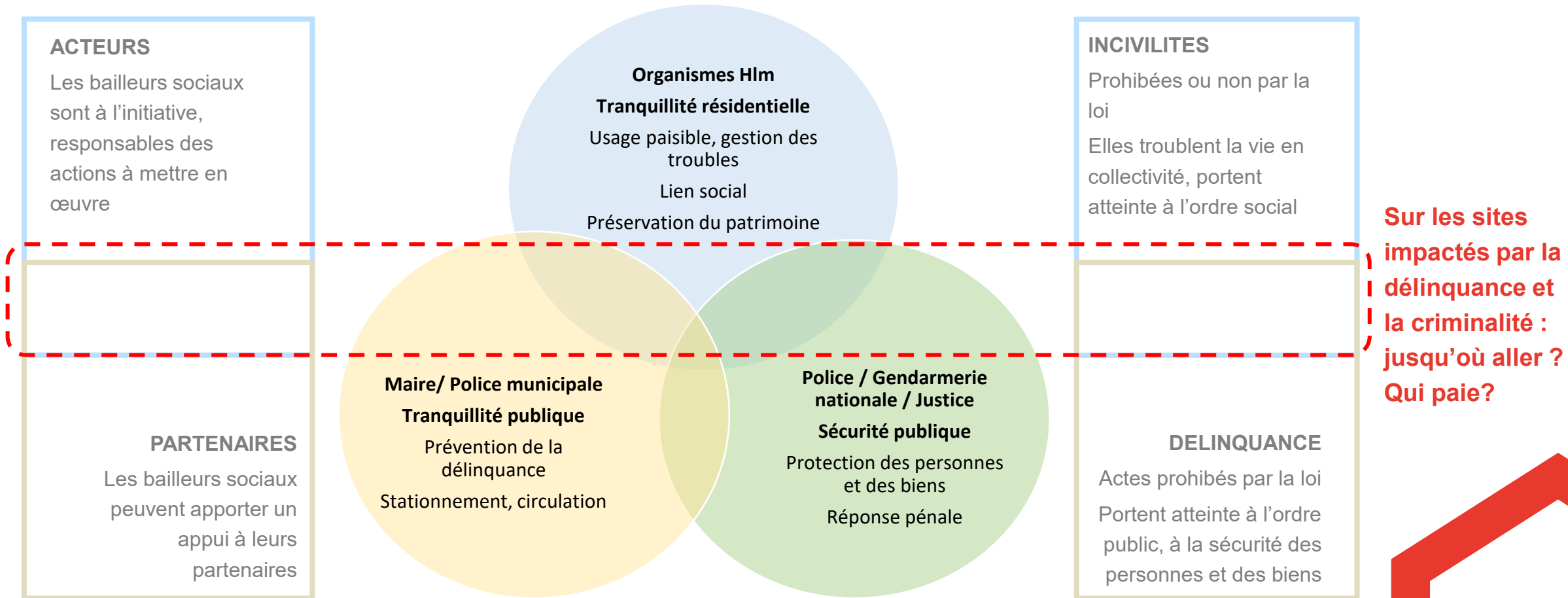
Le champ d'intervention des organismes Hlm

En raison de la diversité de leurs activités, et des situations auxquelles ils sont confrontés, les organismes Hlm situent leur action à l'intersection entre différents registres d'intervention



La doctrine du mouvement Hlm

« Les organismes Hlm sont **ACTEURS** de la tranquillité résidentielle et **PARTENAIRES** de la sécurité (et la tranquillité) publique »



Les sujets qui font consensus

La relation aux locataires

- Être à l'écoute (enquêtes de satisfaction, recueil de réclamations)
- Intervenir en cas de troubles (règlement d'habitation, réponse graduée)

L'entretien, la sécurisation passive des bâtiments

- Assurer la sécurité des bâtiments
- Réparer le vandalisme, remettre en état
- Réaliser des diagnostics de sûreté, des travaux de réhabilitation, résidentialisation

La protection des collaborateurs

- Former les personnels
- Les équiper pour qu'ils soient protégés (PTI, téléphones, tenues)
- Sécuriser les espaces d'accueil (interphonie, sas, etc.)
- Accompagner en cas d'agression

Le partenariat avec les forces de l'ordre et la justice

- Donner accès aux immeubles
- Déposer plainte
- Répondre à leurs sollicitations sur réquisition

LES LIGNES ROUGES

L'usage de la force
Les mesures coercitives
Les enquêtes judiciaires
Le choix et l'application des sanctions

Les sujets qui font débat, les zones de flou



Les agents de tranquillité (soirée, nuit)

En mobilisant des agents de sécurité, ne va-t-on pas vers une police du logement social ?



L'assermentation des personnels

Les agents assermentés ne sont-ils pas encore plus exposés à des représailles ?



La médiation sociale

La médiation a des impacts positifs sur les troubles de voisinage : mais comment la financer ?



L'information

Quelles informations puis-je communiquer à la police ? Est-ce bien mon rôle ?



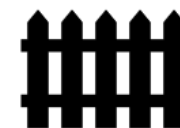
La lutte affichée contre les trafiquants de drogue

Est-ce que les partenaires publics seront toujours là pour nous soutenir ?



La vidéosurveillance

On nous demande de mettre des caméras : mais pour quels résultats ? Est-ce que c'est une dépense pertinente ?

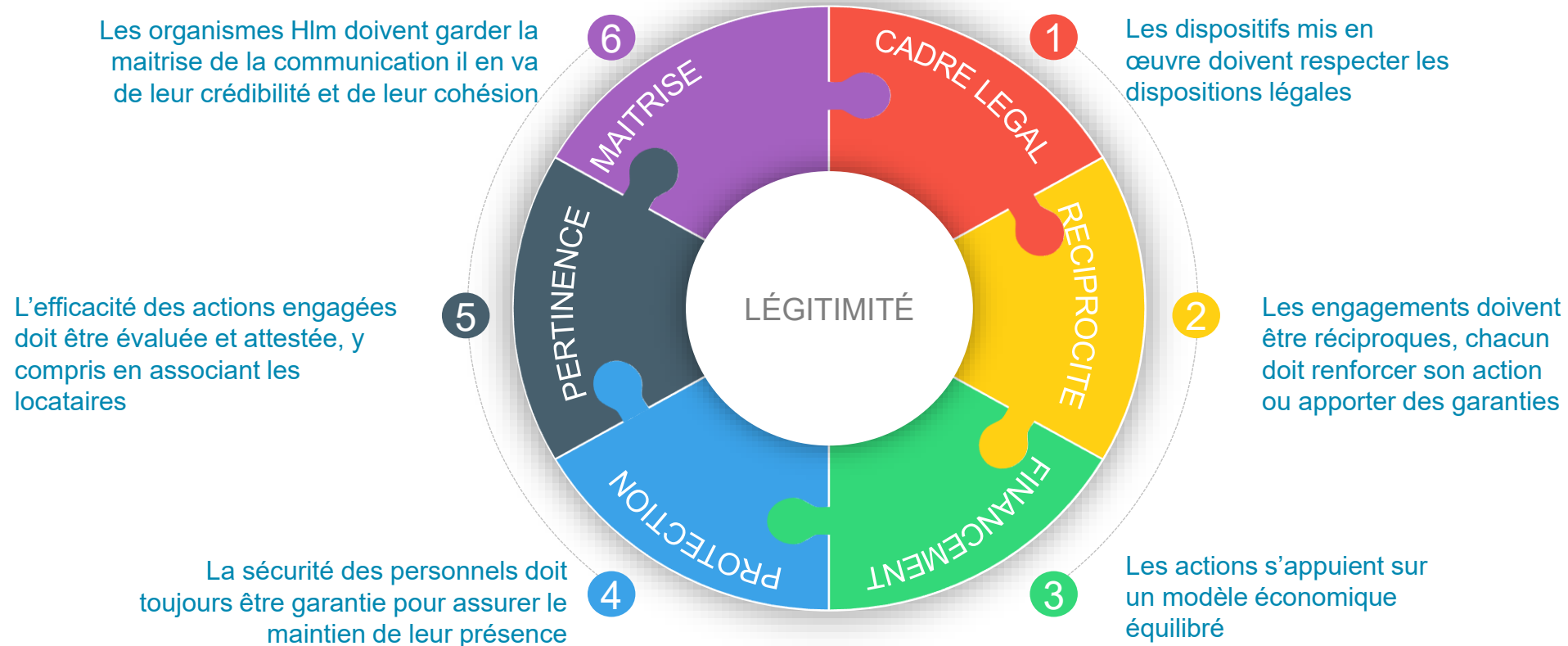


Le contrôle des accès, la résidentialisation

La résidence a été fermée, clôturée, mais nous devons sans cesse réparer, c'est un combat quotidien

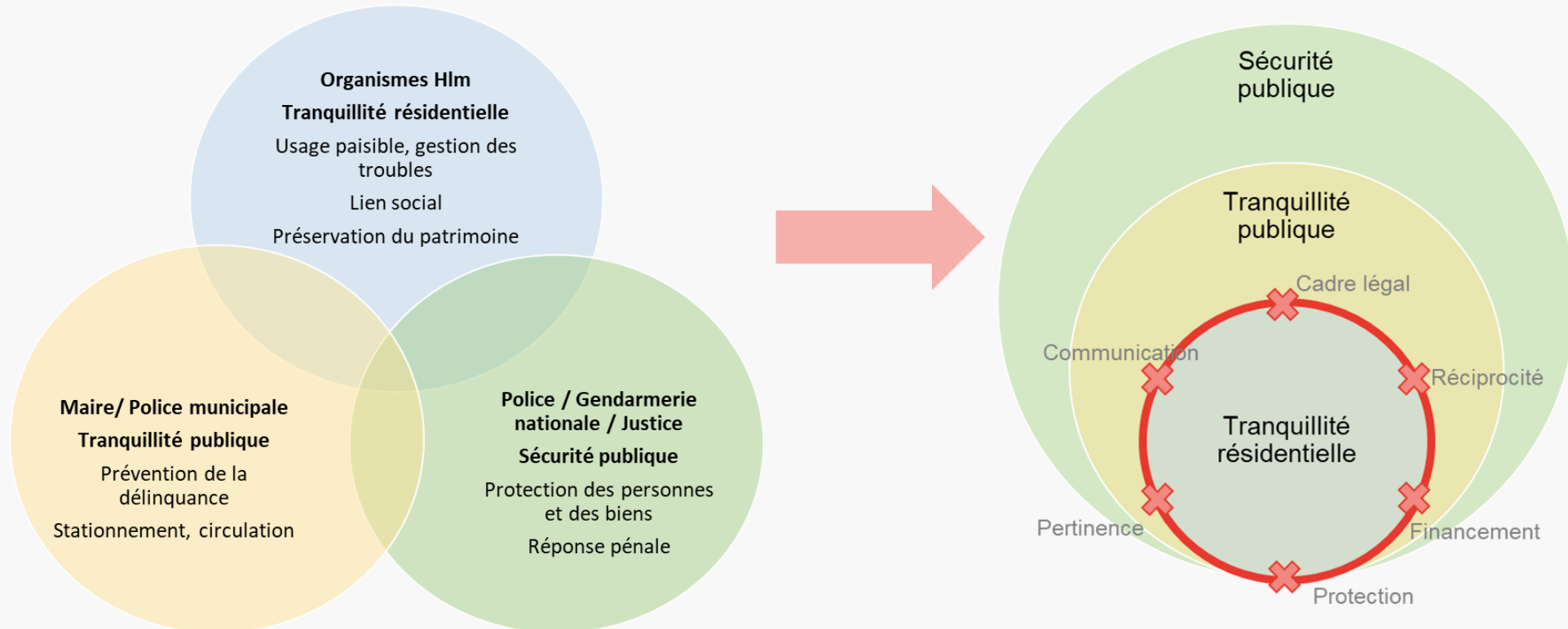
Un nouveau consensus : répondre aux spécificités et aux contextes locaux oui, mais avec des conditions !

Partisans ou réfractaires de la coproduction de sécurité, tous les organismes Hlm s'accordent sur la **nécessité d'apporter une réponse aux locataires et aux territoires qui souffrent de l'insécurité**. Quelles que soient les modalités de partenariat choisies, celles-ci doivent respecter 6 principes garantissant une réponse adaptée et proportionnée



D'une organisation en silo à une vision intégrée de la tranquillité résidentielle

Acteurs engagés de la prévention des troubles et de la tranquillité résidentielle, les organismes Hlm sont également des **partenaires actifs de la sécurité publique**, une dimension essentielle sans laquelle ils ne peuvent répondre à leurs obligations légales et offrir un cadre de vie paisible aux habitants du parc social.



03

Les actions et propositions de l'USH sur la sécurité des personnels

Un sujet abordé dans la convention entre le ministère de l'Intérieur et l'USH

Dès l'année 2000, signature d'un accord-cadre avec le ministère de l'intérieur, renouvelé en 2019

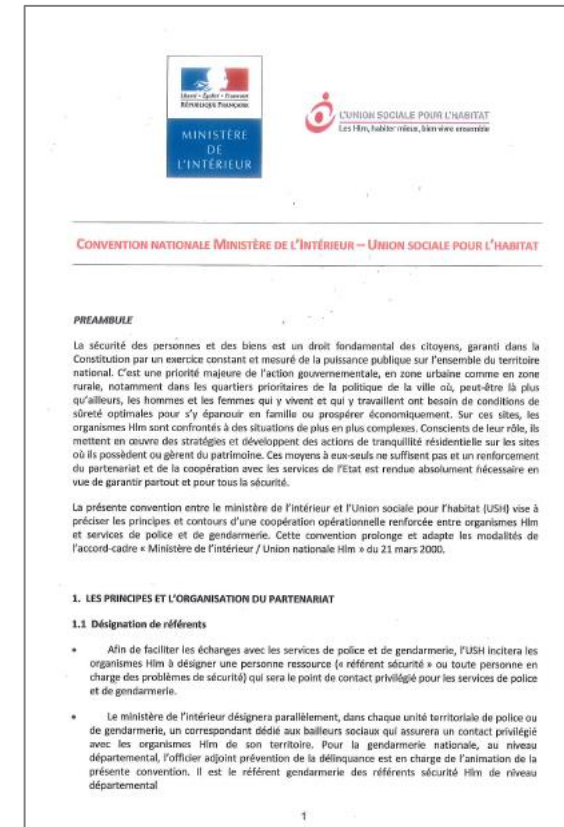
Article 2.3

Le ministère de l'intérieur rappellera aux services de police et de gendarmerie que les enquêtes sollicitant les organismes Hlm doivent être effectués avec discrétion, dans un souci de protection des personnels de ces organismes et de garantie de leur sécurité. Les services de police et de gendarmerie seront encouragés à contacter en priorité la personne de l'organisme dûment désignée comme interlocuteur attitré.

Article 2.5

Le ministère de l'Intérieur rappellera à ses services qu'il existe des procédures adaptées à certaines problématiques des organismes Hlm :

- Dépôt de plainte sur rendez-vous
- Domiciliation à l'adresse de l'employeur
- Rappel de la circonstance aggravante en cas d'agression d'un gardien d'immeuble
- Retour sur les dépôts de plainte

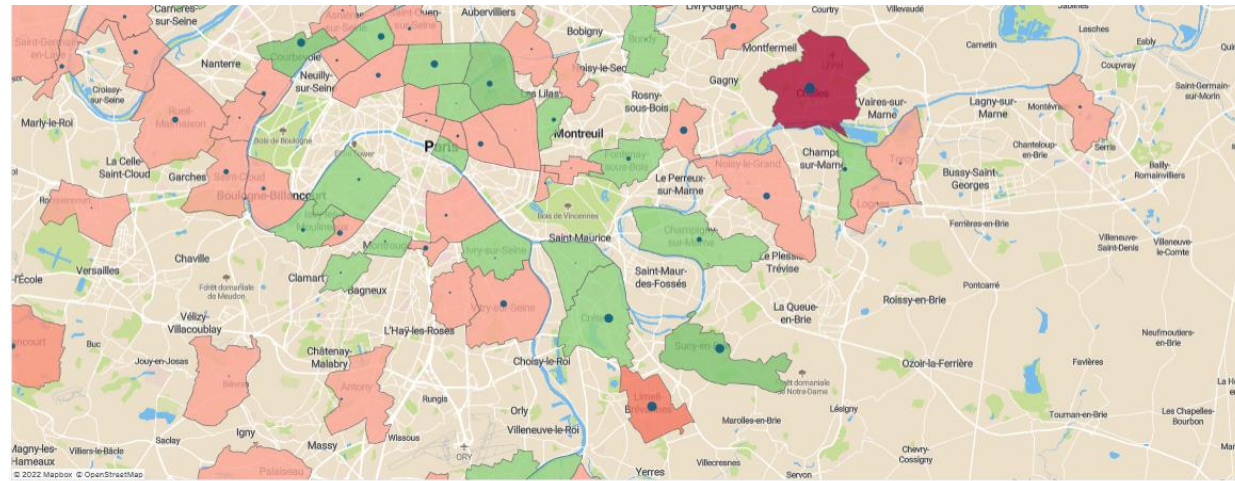


L'outil ORFI développé pour mesurer et suivre ces phénomènes

ORFI permet de recenser les phénomènes d'agressions physiques ou verbales et les suivre dans le temps, identifier les territoires les plus touchés, évaluer l'efficacité des plans d'actions mis en place



Vue fictive sur un territoire avec découpage par natures de fait



68%

Des organismes sont dotés d'un outil de recueil des faits d'incivilités en 2023

Repérer



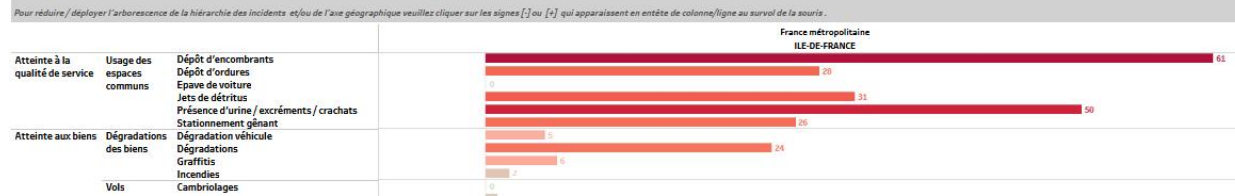
Analyser



Agir



Ecart en valeur du nombre d'incivilités constaté sur la ou les périodes d'analyse précédente et courante sélectionnées avec affichage partiel ou complet de la hiérarchie des incidents (Classification > Sous Classification > Catégorie) et de la hiérarchie Géographique (Pays > Région > Commune/Arrondissement > Quartier IRIS)



Une campagne de communication dédiée

L'Union sociale pour l'habitat a conçu un kit de communication « Sous le signe du respect » pour dénoncer les situations de violences commises à l'encontre des personnels



Ce kit de communication est composé de :

- Une affiche
- Un flyer
- Des bannières web
- Différents visuels

Un cahier sur l'accompagnement des personnels en sites sensibles, sous forme de monographies

Le Cahier Repères 76 rassemble les bonnes pratiques d'organismes de logement social en matière d'accompagnement de leurs personnels de proximité travaillant en sites sensibles



Le cahier présente un panel d'expériences classées en 3 grandes catégories pour soutenir ces métiers qui connaissent des tensions accrues :

- ❑ Des dispositifs destinés aux salarié(e)s : la formation, l'intégration, la rémunération, l'organisation du travail, et l'accompagnement en cas d'agression ;
- ❑ Des dispositifs destinés aux locataires : la prévention des risques par l'accompagnement social, la présence dans les quartiers, ou les actions visant le bien vivre ensemble ;
- ❑ Des dispositifs de coopération : les conventions avec la police ou la justice, les partenariats, mais également les dispositifs de sécurisation des locaux et lieux communs.

Des propositions d'évolutions législatives

Depuis plusieurs années, l'USH appelle de ses vœux le renforcement de la prise en compte de ces phénomènes dans les textes de loi

Deux propositions formulées à chaque projet / proposition de loi

1

En cas de violences, étendre le principe de facteur aggravant à l'ensemble des personnels exerçant pour le compte d'un organisme Hlm

2

Permettre à l'employeur de se substituer à la victime pour porter plainte, afin que les faits soient portés à la connaissance de l'autorité judiciaire et puissent donner lieu à des poursuites

Un axe de la feuille de route 2026-2028

La feuille de route 2026-2028 prévoit d'engager, dès cette année, une réflexion sur la protection des personnels

- ❖ Comment objectiver et comprendre la montée des atteintes aux personnels des organismes et aux prestataires ?
- ❖ Y t-il des phénomènes émergents ?
- ❖ Comment repenser la proximité pour limiter les risques ?
- ❖ Comment préparer et outiller les collaborateurs ?
- ❖ Quels moyens de protection fournir ?
- ❖ Quelles procédures pour accompagner les personnels victimes ?
- ❖ Comment renforcer les sanctions en lien avec l'autorité judiciaire ?

**Vos idées et vos retours d'expériences seront les bienvenus
dans le cadre de ces travaux !**

Merci de votre attention

Intervention HSV – juin 2026

Table ronde

Métiers de proximité en site sensible : une politique RH différenciée ?

Agir en prévention, mieux recruter et accompagner les collaborateurs



François Dreux, Référent Sureté



Aurélie Glimois, Responsable d'agence



Romane Jourdas, Responsable de la sûreté en Ile-de-France



Modérée par Roxane Hubert, HTC



Pause

**Nous reprenons dans 15
minutes**



Table ronde

Métiers de proximité en site sensible : une politique RH différenciée ?

Agir en prévention, mieux recruter et accompagner les collaborateurs



François Dreux, Référent Sureté



Aurélie Glimois, Responsable d'agence



Romane Jourdas, Responsable de la sûreté en Ile-de-France



Modérée par Roxane Hubert, HTC



Place aux échanges !

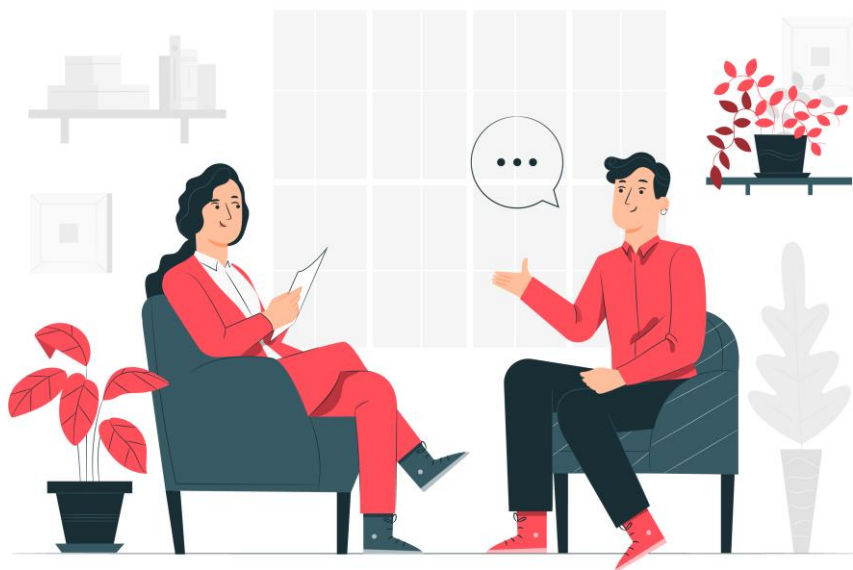


Table ronde partenariale

Conventions départementales et partenariats : agir collectivement pour protéger les collaborateurs



Sylvain Magniez, major de police référent sureté

Direction interdépartementale 78 de la police nationale



Baya Bensaid, juriste

Parquet de Versailles



Nicolas Joly, Responsable Sûreté, Prévention & Tranquillité Résidentielle

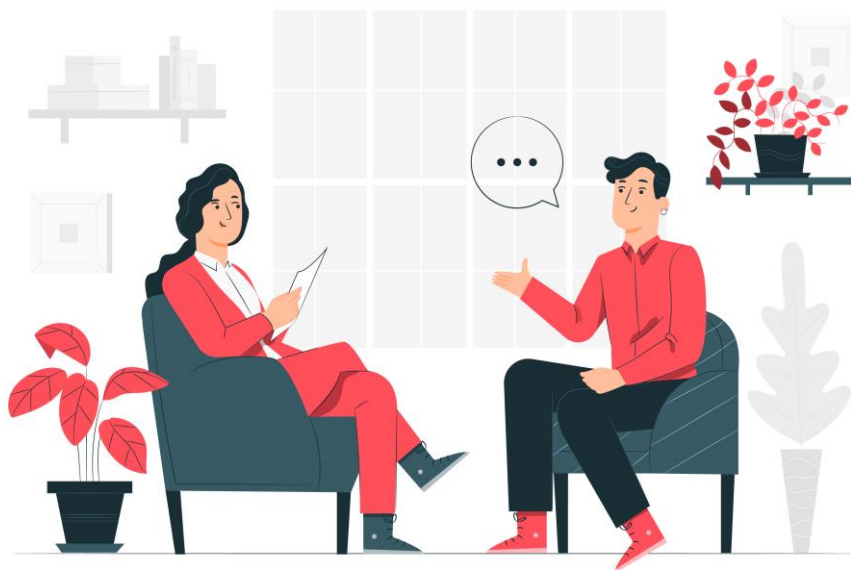
ICF Habitat Ile-de-France



Modérée par Clara Parisi, AORIF



Place aux échanges !





&



Merci de votre participation !





Florian Maillebuau
florian.maillebuau@parishabitat.fr

Julia N'DA
julia.nda@habitat-territoires.com

Elza Jhan
secretariat@habitat-social-ville.org

Nous contacter :

2 rue Lord Byron – 75008 PARIS

Tél : 07 65 18 92 10

