



© Getty Images

Mettre en place les outils, les hommes et l'organisation pour préserver la tranquillité des 4,7 millions de résidents et 82 000 salariés : une priorité pour les organismes d'habitat social.

Préserver la tranquillité dans l'habitat social

Les bailleurs sociaux demandent aujourd'hui aux responsables de sûreté de mieux gérer et de pérenniser les investissements liés à la sécurité.

Selon l'Union sociale pour l'habitat – qui regroupe la majorité des organismes de logement social – en France, en 2019, un peu plus de dix millions de personnes vivaient dans un logement social. Aujourd'hui, l'habitat social représente 4,7 millions de logements gérés par 720 organismes qui emploient 82 000 salariés. 25 % de ces logements sont situés en Zus (zone urbaine sensible) et 60 % des habitants appartiennent au tiers le plus modeste de la population, et on estime qu'un Français sur deux, à un moment de sa vie, a habité ou habitera en logement social. Des résidences qui, comme tous les lieux à forte densité de population, sont confrontées à des questions de malveillance. Les organismes HLM ont des obligations réglementaires et législatives en termes de sécurité et de tranquillité. L'article 127-1 du Code de la construction et de l'habitation impose une obligation de sécurisation et de gardiennage complétée par l'obligation d'installation de systèmes d'éclairages et de réservation de l'ac-

cès aux parties communes de l'immeuble. Leur implication s'étend au traitement des troubles de voisinage en passant par le financement des chantiers d'insertion, l'accueil de peines alternatives à l'incarcération, la rénovation urbaine jusqu'aux études de sécurité et de sûreté publique (art. L 111-3-1 du Code de l'urbanisme) et à l'usage de la techno-prévention (vidéoprotection mobile, télévidéosurveillance, etc.).

■ Un environnement pensé dans une optique sécurité

L'environnement peut être plus ou moins favorable au développement d'actes malveillants. Désormais, tout projet architectural d'habitations sociales intègre la sécurité comme paramètre de base. Des éléments pris en compte aussi bien pour les nouvelles constructions que lors de chantiers de rénovation. Voir et être vu, telle est la politique de conception des nouvelles résidences. Ainsi, un effort est porté pour améliorer la visibilité au niveau des d'accès et des zones de circulation, renforcer les éclairages et sup-

3 QUESTIONS À

THIERRY ROBIN

Directeur sûreté et tranquillité résidentielle au sein de la direction de la gestion du patrimoine en Île-de-France du groupe Immobilière 3F (Action Logement)



Concernant la malveillance, l'habitat social est-il particulièrement à risques ?

Dans plus de 80 % des cas, l'habitat social est un lieu calme qui ne pose aucun

problème particulier de malveillance, si on le compare à d'autres types d'habitats. Dans 10 à 15 %, les bailleurs sont confrontés à des problèmes ponctuels de malveillance, des dégradations qui nécessitent des mesures renforcées, mais qui sont sous contrôle. Enfin, dans moins de 5 % des cas, qui focalisent l'attention des médias, nous avons des îlots très exposés au sein desquels les trafics en tout genre viennent fortement perturber la tranquillité des résidents. Il s'agit le plus souvent au départ de trafics de drogue qui génèrent d'autres activités illégales (trafics d'armes, prostitution, voitures volées, etc.) ou des squats. C'est pour ces moins de 5 % de l'habitat que j'interviens pour la reprise de contrôle du territoire.

En quoi consiste votre action ?

Il s'agit de reconquérir des zones perdues. Ce n'est pas une action qui s'effectue

uniquement au sein du pôle sécurité 3F. Mon rôle va être de préparer l'action de reconquête en coordonnant les différents intervenants : police ou gendarmerie, services sociaux, personnels de sécurité, agents de propreté. Il s'agit véritablement d'une coproduction de sécurité, dans l'esprit de continuum souvent évoqué ces derniers temps. Ce sont des interventions qui se préparent sur le long terme, de quelques mois à une année. On procède généralement avec une première phase « Coup de poing » pour expulser les squatteurs, arrêter les délinquants puis nettoyer et réparer les locaux. Cela mobilise parfois plus d'une centaine d'intervenants. La deuxième phase, probablement la plus délicate, consiste à éviter la réinstallation des délinquants, en affirmant sa présence et en résistant aux dégradations, par exemple en remplaçant systématiquement les lumières ou les caméras cassées.

Que recommandez-vous aux bailleurs pour éviter que la situation ne leur échappe ?

La première d'entre elles et la plus importante est la mobilisation des équipes,

des femmes et des hommes, parce que l'humain est toujours le maillon faible de la sûreté et aussi le levier d'action le plus important. Il faut ensuite être attentif aux signes de glissement (appropriation territoriale) et réagir immédiatement : les tags doivent être immédiatement recouverts, les vitres brisées et les serrures fracturées remplacées, les chaussures suspendues en hauteur, qui marquent le territoire des dealers, retirées... Une attention toute particulière doit être portée sur des espaces tels que les locaux techniques, les caves, les parkings ou les appartements vides. Enfin, la technologie peut apporter un soutien pour préserver la tranquillité des lieux. Un contrôle d'accès en bon état de marche – avec un suivi efficace des badges ou des clés, et une vidéoprotection sont autant des outils dissuasifs que d'investigation en cas d'incident. La dernière recommandation à partager, c'est la communication avec les habitants afin qu'ils reprennent confiance et deviennent eux aussi des acteurs de leur tranquillité résidentielle.

primer les coins sombres et cachés susceptibles d'abriter des activités illicites ou des regroupements malintentionnés.

Les risques d'incendie, qu'ils soient dus à de la malveillance ou de la négligence, sont également traités : dans de nombreux sites, les ordures ménagères sont extériorisées de façon à limiter les départs de feux potentiellement dangereux. Pour Thierry Robin d'Immobilière 3F, « la prévention situationnelle fait aussi entièrement partie de la mise en sûreté de l'habitat. Cela peut comprendre la mise à disposition de peinture pour recouvrir les graffitis, une maintenance de l'éclairage pour éliminer les coins sombres, la mise en place d'obstacles pour éviter les rodéos... Des mesures simples qui participent au sentiment de confiance et de sécurité ».

■ Contrôler les accès, toujours une priorité

La quasi-totalité des parcs immobiliers sont aujourd'hui équipés de systèmes de contrôle d'accès incluant interphonie et vidéophonie. Si le marché évolue peu, les bailleurs cherchent souvent à rationaliser et à globaliser les systèmes de gestion des accès en les couplant à l'interphonie pour faciliter la gestion des changements de noms et de badges perdus. Ce contrôle d'accès est d'autant plus important que ce ne sont pas les seuls résidents qui doivent bénéficier de l'accès aux locaux. Les employés des bailleurs, mais aussi un grand nombre de prestataires qui doivent pénétrer dans les parties communes pour des raisons ● ● ●

SOLUTION

Siedle, un ensemble vidéophonie élégant et économique

Les nouveaux set Siedle sont désormais disponibles avec les platines de rue Vario et Classic. Grâce au poste connecté, Smart Gateway envoie des appels de porte sur les appareils mobiles. L'application Siedle pour iOS et Android peut être facilement activée à l'aide d'un code QR. Ces ensembles intelligents – chacun pour un foyer – comprennent également un système d'interphone vidéo dans la ligne design Vario en blanc ou la ligne design Classic en acier inoxydable pour montage encastré.



● ● ● tout à fait légitimes (postiers, ascensoristes, fournisseurs d'énergie, porteurs de journaux, pompiers, etc.). Une question d'autant plus problématique que beaucoup de bâtiments n'ont pas nécessairement du personnel à demeure, et qu'il est peu efficace de mobiliser un gardien pour ouvrir et fermer les portes. Créé à l'initiative de La Poste, le système Vigik, compatible avec la quasi-totalité des systèmes de contrôle d'accès, permet aux porteurs de badges autorisés d'entrer dans les bâtiments pour y effectuer leur tâche dans des plages horaires définies. Les droits sont accordés par le gestionnaire et la mise à jour quotidienne du badge offre une sécurité en cas de perte ou de vol. Aujourd'hui, en France, plus de 310 000 bâtiments sont équipés du système Vigik. Toutefois, compte tenu de la diffusion de ces badges, certains

baillleurs recherchent des solutions complémentaires pour limiter les accès et assurer la traçabilité sur les locaux techniques, chaufferies, toits et terrasses. Des solutions telles que les systèmes de clés électroniques autonomes, comme celles d'iLOQ, commencent à intéresser les bailleurs.

■ Vidéoprotection, dissuasion, élucidation et protection de la vie privée

«La vidéosurveillance des immeubles d'habitation, dans le respect des recommandations de la Cnil et du RGPD, s'avère très utile pour participer à la sûreté des lieux», assure Thierry Robin. Dans les résidences que nous estimons sensibles, nous installons des caméras avec déport des flux vidéo vers un GSU, le GPIS ou les ● ● ●

SUR LE TERRAIN

Opération Bravo, Immobilière 3F reconquiert son patrimoine



Le 20 juin dernier, s'est déroulée l'opération Bravo, une opération de reconquête de la gestion pleine et entière de son patrimoine en Seine-Saint-Denis (93) impulsée par Immobilière 3F (Direction gestion du patrimoine IDF) avec le concours de la Police nationale sur le volet de l'ordre public, qui s'inscrit dans une démarche de «coproduction de sécurité».

Sur ce site, le trafic de stupéfiants estimé à plusieurs dizaines de milliers d'euros par jour, se concrétisait par une présence envahissante des dealers qui avaient pris le contrôle total de la zone. Les systèmes de contrôle d'accès et la vidéosurveillance étaient tous dégradés. Immobilière 3F, le bailleur social en coopération avec les services de police et la ville, dans le cadre du continuum de sécurité a élaboré l'opération Bravo pour reconquérir

l'espace. L'opération s'est déroulée en quatre phases. La phase préparatoire a consisté à préparer l'opération en amont avec la Police nationale et ce pendant plusieurs mois. Le 20 juin, La phase 1 – la plus spectaculaire – l'opération Bravo elle-même, a réuni de très nombreux intervenants : 3F, Police nationale, la Ville, de la sécurité privée, GIE Argos (assurances) et prestataires divers. Durant une semaine, ont été menées conjointement des actions de police «anti-stups», des contrôles de véhicules dans les parkings, un nettoyage de la voirie par la Ville, et une remise en état des systèmes de sécurité : réparation des portes et systèmes de verrouillage, reprogrammation du contrôle d'accès, équipement de vidéosurveillance avec déport de flux vidéo et caméras nomades). Cette période a été mise à bénéfice pour revoir les éclairages et la peinture. Le personnel de proximité a été mis à l'abri,

pendant que des prestataires de sécurité privés ont temporairement pris le relais. Les deux semaines qui ont suivi – la phase de stabilisation – ont permis de suivre les dispositifs de sécurité, de les affiner tout en préservant la tranquillité par la présence 24 h/24 et 7 j/7 d'agents de sécurité. Enfin, à partir du 19 juillet, la zone est passée en phase de normalisation. «La période de normalisation, explique Thierry Robin, d'immobilière 3F, doit continuer à être une période de haute vigilance pour que l'amélioration s'installe de façon pérenne. Il faut continuer une politique de veille et une stratégie "action-réaction" face à toute dérive, aussi minime soit-elle. Il faut, dans ces quelques sites problématiques, persévérer et tenir grâce à une acculturation à la sûreté : la sécurité est l'affaire de tous, résidents, personnels, prestataires, ville et forces de l'ordre.»

LA PAROLE À

EMMANUEL COTTRET

Responsable du secteur résidentiel, iLOQ



© DR

« NOS CYLINDRES ÉLECTRONIQUES MODULAIRES SANS BATTERIE INTÉRESSENT TOUT PARTICULIÈREMENT LES BAILLEURS SOCIAUX POUR ASSURER L'ACCÈS AUX LOCAUX TECHNIQUES SANS ENGAGER DE TRAVAUX ONÉREUX DE CÂBLAGE OU DE MAINTENANCE DES SYSTÈMES À PILES LITHIUM. »

« En France, le contrôle d'accès par système à clé électronique dans l'habitat social n'est pas encore très répandu. Nos solutions suscitent cependant l'intérêt des bailleurs sociaux qui, depuis un an, réalisent plusieurs tests dans leurs résidences. Leur problématique ? Pouvoir donner facilement les accès à certaines parties : locaux techniques, terrasses, toits, caves, chaufferie... Il s'agit pour eux de savoir qui pénètre dans les locaux, et à quelle fréquence et d'être flexible sur les droits d'accès. L'enjeu majeur est de pouvoir distribuer des clés physiques électroniques ou smartphone à une population d'utilisateurs dont les besoins d'accès sont très changeants, ce qui avec un organigramme de clé mécanique tourne rapidement au casse-tête insoluble. Un des gros avantages mis en avant par les bailleurs est de pouvoir accéder à un suivi des passages sans avoir à installer des câblages au niveau des portes, qui n'ont pas été conçues pour en recevoir. Un simple changement de cylindre suffit ! Autres points en faveur des solutions iLOQ : empêcher les copies illégales et la possibilité de gérer en un clic les pertes de clés et d'ajuster les droits. Parmi nos solutions, les S5 à clé et S50 smartphone emportent à part égale les faveurs des bailleurs. Simples et économiques, pour le S5 à clé physique, le chargement des droits peut se faire sur un lecteur borne de chargement réseau ou 4G. Pour le S50, qui utilise le smartphone comme clé dématérialisée, c'est une solution adaptée aux bailleurs avec des personnels, intervenants équipés et déjà familiarisés aux applications smartphone. »

SÉCURITÉ DAYS



23 & 24 MARS 2021 - HÔTEL LE ROYAL - DEAUVILLE

RÉPUBLIK MDC
AGITATEUR D'ÉCOSYSTÈMES

Contacts : Nicolas CHAREYRE DG / Opérationnel - n.chareyre@republik-mdc.fr - 06 63 00 86 99
Théo SCALIA Chef de projet - t.scalia@republik-mdc.fr - 06 33 08 59 85
www.republik-mdc.fr / @RepublikMDC

RÉPUBLIK
SECU

SUR LE TERRAIN

Des logements sociaux sécurisés par iLOQ

Naskov Almene Boligselskab (NAB) est une association de logements sociaux, basée au Danemark. NAB possède neuf bâtiments et un total de 665 appartements. En 2017, David Von Zastrow Noval, directeur des opérations pour Boligkontoret Danmark, et iLOQ ont commencé à travailler sur un projet, avec pour objectif d'augmenter les niveaux de sécurité dans les immeubles locatifs.

Lors de leur construction en 1948 et 2017, les immeubles comportaient des systèmes de verrouillage mécanique standard. Or, comme pour tous les logements sociaux, les locataires changent fréquemment, et les clés ne sont souvent pas rendues lorsque les résidents déménagent. Il était donc difficile de savoir où se trouvaient les clés, ce qui augmentait les risques d'insécurité



et empêchait les nouveaux résidents de se sentir en sécurité chez eux. David Von Zastrow Noval a été rapidement

impressionné par la technologie intelligente iLOQ S10 et, en particulier, par le système sans batterie – une fonctionnalité pas disponible chez les produits concurrents. Les clés perdues ou non restituées n'étaient plus un problème, et la gestion facilitée des droits d'accès, grâce au logiciel iLOQ Manager, garantissait un niveau de sécurité élevé en permanence. Un enjeu clé du logement social est de fournir un logement abordable, aux personnes à faible revenu – le coût était donc également un facteur majeur dans ce projet. « *La performance et le service iLOQ sont de hautes qualités. La solution sans batterie a été le meilleur choix pour nous. L'installation des cylindres a été rapide et efficace. Le logiciel est facile à utiliser et correctement documenté* », conclut David Von Zastrow Noval.

● ● ● *forces de l'ordre, afin de pouvoir intervenir rapidement en cas d'incident. Sur des opérations ponctuelles, nous pouvons également installer des caméras nomades.* » Des outils plébiscités par le personnel et demandés de façon parfois exagérée par les résidents. Or, la vidéo n'est efficace que si elle est accompagnée de moyens humains en amont et en aval. Pour qu'il y ait un traitement approprié et donc une réponse à un méfait, il faut que celui-ci soit signalé systématiquement. Si la vidéo en temps réel n'est pas envisageable sur le plan financier, elle peut être en revanche un outil d'aide aux enquêtes. Les référents sûreté de la gendarmerie la recommandent également afin de dissuader le passage à l'acte des délinquants. Le choix d'installer une protection vidéo aux abords ou dans un immeuble d'habitation peut valoriser les lieux et apporter aux occupants un sentiment de sécurité, non négligeable dans une politique de sûreté.

■ Les hommes et les femmes, la clé du dialogue et de la sécurité

Les hommes et les femmes ont un rôle essentiel dans la préservation de la tranquillité à commencer par les gérants et les gardiens dont la simple présence peut limiter les débordements. Les bailleurs misent aussi sur l'appui de délégués ou de référents sûreté pour contribuer à la tranquillité résidentielle. L'efficacité de ces dispositifs de veille sociale et technique reposent sur l'encadrement, la reconnaissance et l'articulation des missions avec celles des autres métiers de proximité (policiers nationaux et municipaux, agents de médiation des collectivités, éducateurs de la prévention spécialisée, agents des sociétés de transports, etc.). Des agents de médiation gérés par un groupe local d'employeurs sont une solution quand plusieurs organismes HLM ont des patrimoines sur un même quartier. Les gardiens, bien entendu... « *Toutefois, sur certains sites qui appellent à une vigilance particulière, explique Thierry Robin, nous mettons en place des chargés de gestion d'immeubles et de*

tranquillité. Ce sont des équipes mobiles de tranquillité résidentielle, assermentés comme gardes particuliers pour lutter contre les incivilités récurrentes. Ils vont pouvoir s'installer le temps nécessaire, en lieu et place des simples gardiens sur les sites sensibles, notamment les QRR, quartiers en reconquête républicaine ou ZSP, les zones de sécurité prioritaire. »

■ Le coût... n'est pas forcément là où on le croit

Mise en place de la vidéosurveillance, contrôle d'accès performant, embauche d'agents de sécurité... toutes ces mesures ont un coût qui font parfois sourciller les responsables des budgets. Or, avant de tirer un trait sur des investissements de sécurité, il faut mettre dans la balance les gains qu'une résidence apaisée peut apporter. Comme questionne Thierry Robin : « *Quel est le coût d'un site en non droit (vandalisme, etc.) ? À quel prix évaluer la vacance de logements et locaux, les impayés récurrents ? À combien estimer l'insécurité permanente et ses conséquences en termes de non-valeur (agression de personnel, de fournisseurs, peurs des locataires, perte de confiance dans le bailleur, tentations vers les dérives, travail bâclé des prestataires, etc.) ? Le coût que nous acceptons de supporter dans des opérations, par exemple de reconquête du territoire, est un investissement pour l'immédiat (changer brutalement le contexte et l'environnement) et surtout pour l'avenir (rétablir la confiance et la tranquillité).* » Si la malveillance a un coût, en contrepartie on peut enfin considérer que la sécurité est un investissement qui s'évalue à l'aune des économies réalisées en termes de diminution des coûts de réparations et d'entretien. Cela demande aussi, une gestion beaucoup plus drastique : un investissement sûreté doit être justifié par un gain. Et nombre de bailleurs suivent maintenant cet indicateur : face à un investissement de sécurité par combien va être divisé les coûts de réparation dus au vandalisme ? ■