

Connaître
et recenser
la sensibilité
des sites



Un outil développé par

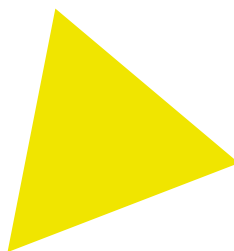
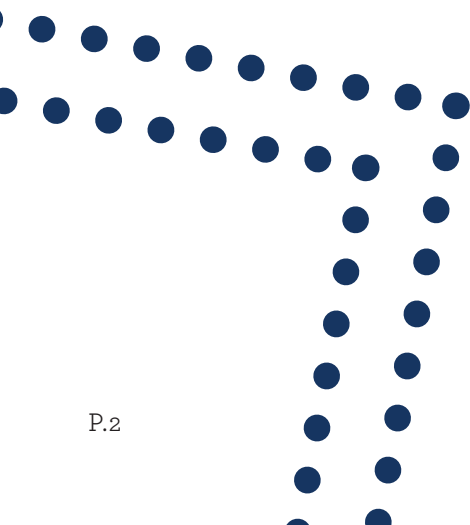
AORIF

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
D'ÎLE-DE-FRANCE

»» Les origines d'ORSEN

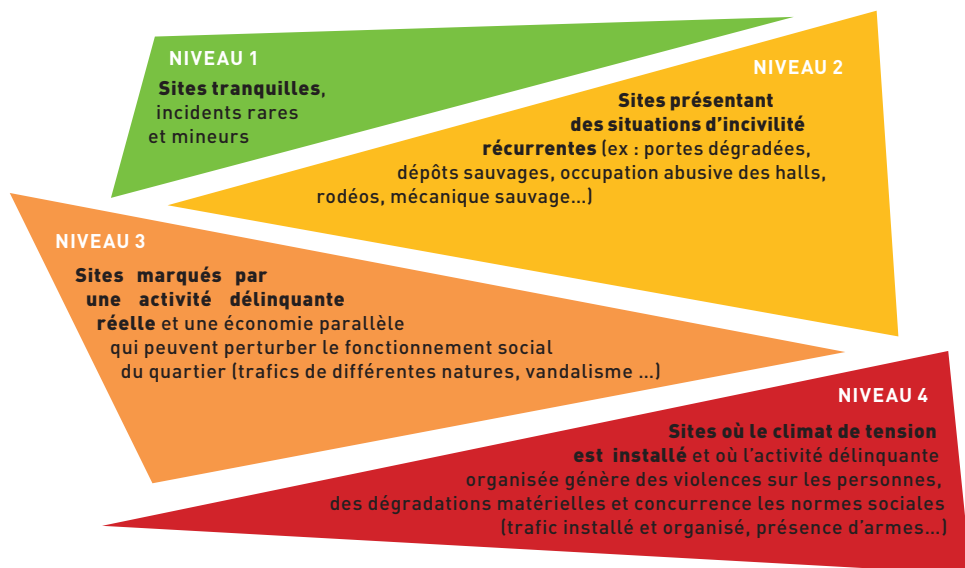
Face à une préoccupation grandissante des organismes de logement social en matière de sécurité et de tranquillité résidentielle, les instances de l'AORIF ont validé un plan stratégique spécifique en 2017. Ce plan prévoit notamment le développement des partenariats institutionnels et opérationnels, en veillant à outiller les bailleurs sociaux franciliens. Aujourd'hui, sur l'ensemble des départements franciliens, des conventions partenariales avec les acteurs de la sécurité et de la justice ont ainsi été signées.

L'outil ORSEN vient nourrir ces partenariats, en regroupant des informations sur la sensibilité des sites en gestion, selon une échelle commune aux organismes, en 4 niveaux : des sites tranquilles aux sites les plus complexes. ORSEN s'inscrit aussi dans la continuité des travaux menés en inter-organismes sur l'agglomération de Melun Val-de-Seine puis sur le département de Seine-Saint-Denis. Leur capitalisation a démontré la nécessité d'objectiver les problématiques rencontrées sur les sites en gestion pour prioriser les interventions, suivre l'évolution des sites, aussi bien en interne pour l'organisme, qu'avec les partenaires des forces de l'ordre et de la justice.



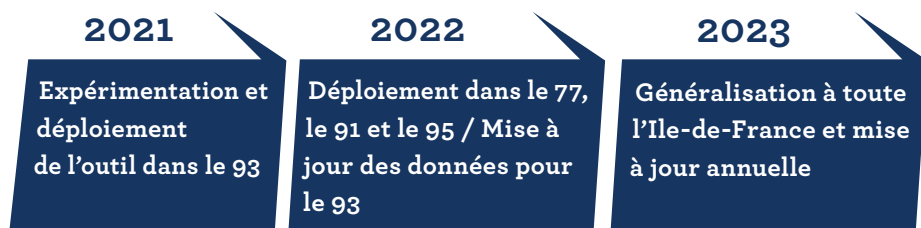
»» ORSEN, qu'est-ce que c'est ?

ORSEN est un outil de recueil de la sensibilité des sites selon le niveau de sécurité/tranquillité observé par les organismes Hlm.



L'organisme détermine le niveau de sensibilité d'un site selon la nature et la gravité des faits observés, leur fréquence, ainsi que leur impact sur le fonctionnement des équipements et sur la qualité du service rendu aux locataires. Un tableau d'aide à la classification a été développé lors de la phase de test avec les bailleurs de Seine-Saint-Denis, afin de faciliter le remplissage de l'outil et d'harmoniser la grille de lecture en inter-organismes.

»» ORSEN, quel calendrier ?



»» ORSEN, pour quoi faire ?

Un outil pour passer d'actions isolées des organismes à une action collective de la profession avec les partenaires de la sécurité.

En interne pour le bailleur

- Définir des stratégies d'intervention selon le niveau de sensibilité des sites ;
- Mobiliser les équipes autour de ces enjeux de façon transversale en intégrant la tranquillité et la sécurité dans la gestion globale des sites ;
- Identifier les leviers à mobiliser selon le niveau de sensibilité des sites ;
- Suivre l'évolution de l'ambiance des sites dans le temps.

En inter-bailleurs

- Anticiper les reports de difficulté d'un site à l'autre (effets plumeaux) lors d'une intervention d'un organisme sur un patrimoine ;
- Envisager des interventions mutualisées sur des problématiques communes ;
- Porter les enjeux des organismes de façon collective auprès des partenaires ;
- Contribuer collectivement aux diagnostics territoriaux au sein des dispositifs partenariaux (A-TFPB, CLSPD, GPO...)*.

Avec les partenaires

- Alimenter les échanges par le partage des données dans les dispositifs partenariaux locaux (A-TFPB, CLSPD, GLTD, GPO...)* et confronter les visions avec les partenaires ;
- Interpeller et mobiliser les partenaires des forces de l'ordre et de la justice et prioriser les interventions conjointes à mettre en œuvre sur les sites les plus complexes ;
- Intégrer les données lors de l'élaboration des diagnostics territoriaux pour orienter les plans d'actions d'abattement TFPB dans un esprit de résolution des dysfonctionnements constatés.

» ORSEN, comment ça marche ?

- Un outil de recueil qui s'adapte à vos pratiques, votre organisation ;
- Un outil « pré-rempli » et fiable : chaque bailleur social reçoit un fichier pré-rempli avec son patrimoine, à l'adresse et géolocalisé ;
- Un outil simple d'utilisation : un **guide utilisateur** permet d'accompagner les équipes dans sa prise en main ;
- A terme, un outil cartographique : dans une deuxième phase de développement, ORSEN permettra de visualiser sur un territoire donné la sensibilité des patrimoines.



» ORSEN et ORFI, quelle articulation ?

ORFI est un outil développé par l'USH qui recense les faits d'incivilités sur le patrimoine d'un organisme. Ces données sont ensuite déversées dans ORFI data, le prolongement décisionnel d'ORFI. L'AORIF propose désormais ORSEN, une nouvelle solution permettant de classer les patrimoines des bailleurs sociaux selon leur niveau de sensibilité sur une échelle commune à la profession allant de 1 à 4.

Pour les organismes, **ces outils sont complémentaires et permettent d'objectiver les situations rencontrées sur les sites par le croisement des données disponibles** : d'une part le recensement des faits d'incivilités survenus sur le patrimoine (ORFI), d'autre part l'évaluation de la sensibilité d'un site au regard de la tranquillité, de la sécurité et de l'impact sur la qualité de service et le fonctionnement des équipements (ORSEN).

Un projet en cours permettra bientôt aux données recueillies dans ORSEN d'être déversées dans ORFI data, permettant une visualisation cartographique interactive de ces données.

Cette démarche permettra d'améliorer la connaissance des problématiques de tranquillité/sécurité sur les sites Hlm pour appuyer les équipes de l'organisme dans le pilotage des interventions et la mobilisation des partenariats.

» Ils l'ont utilisé !



« Pour agir efficacement, il est essentiel de partager les mêmes objectifs et d'abord de convenir en commun d'une méthodologie validée par tous les acteurs impliqués. Telle est la raison d'être d'ORSEN qui a été élaboré en Seine-Saint-Denis après des échanges avec la Direction Territoriale de la Sécurité de Proximité, le Parquet de Bobigny et les bailleurs.

Comment qualifier et quantifier un litige, un trouble, une menace, une agression, comment mesurer l'intensité et la récurrence des situations vécues sur nos patrimoines, comment éviter leur déploiement sur les patrimoines de bailleurs voisins ? Ce sont trois des nombreuses questions que nous avons conjointement soumises à nos débats pour définir au plus près la réalité de nos patrimoines avant de déterminer ensemble les actions à mener.

Forts de nos analyses régulièrement partagées, nous pouvons alors collectivement évaluer les dispositions à prendre immédiatement, et sur la durée, pour atténuer les difficultés rencontrées ou éviter leur extension.

Le dialogue permanent, conjugué à l'évaluation continue de nos patrimoines, sont le gage de notre réussite commune. En agissant de concert, en développant parfois à l'échelle des quartiers des stratégies communes inter-bailleurs, en lien avec les services de police et le Parquet, nous apportons une réponse unique à des problématiques partagées et témoignons d'une volonté unanime de les résoudre ensemble. »

Marc Palivoda,

Référent Sûreté - Seine-Saint-Denis habitat



Au titre de la convention de partenariat signée en juillet 2020 entre le préfet de Seine-Saint-Denis (les services de police), le Parquet de Bobigny, l'AORIF et les bailleurs sociaux de Seine-Saint-Denis, il est convenu que ces derniers doivent partager avec les premiers un état de leur patrimoine sur le plan de la tranquillité résidentielle, avec une cotation à 4 niveaux mise en place par l'AORIF et reconnue de tous. Il y a 3 ans, Immobilière 3F a dépoussiéré son propre baromètre tranquillité, pour organiser des campagnes annuelles de cotation par l'ensemble de ses agences départementales et territoriales en Ile-de-France.

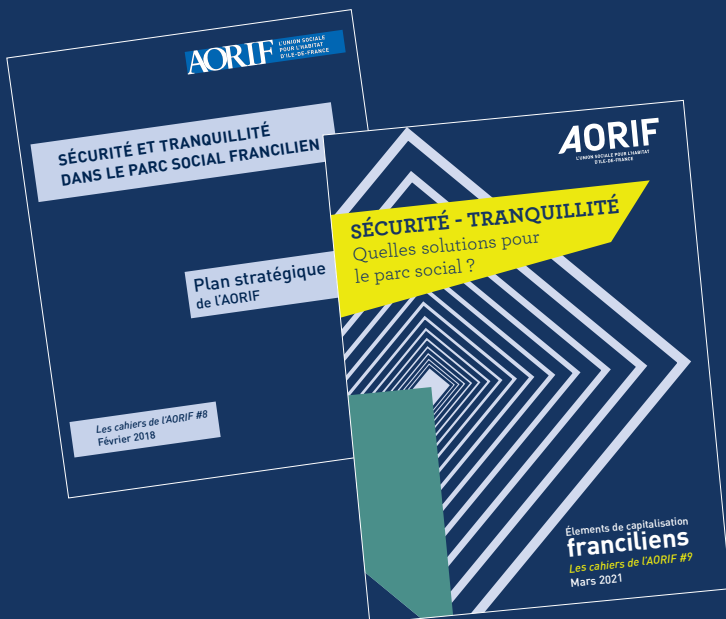
Ces campagnes sont initiées par la Direction Sécurité et Tranquillité Résidentielle (DSTR) à un instant T. Les gardiens d'immeubles, chefs de secteur et responsables habitat doivent alors remplir le baromètre tranquillité depuis leur téléphone professionnel. L'ensemble des notes recensées est adressé aux directeurs départementaux et territoriaux. Pour tous les sites qui ressortent «niveau 4», la DSTR organise une contre-visite pour confirmer ou non le caractère anxiogène du site.

ORSEN et le baromètre tranquillité 3F sont interopérables, dans la mesure où leurs critères de notations sont communs (il devient ainsi possible de distribuer les notations collectées dans le cadre du baromètre 3F vers l'outil ORSEN de l'AORIF).

Le baromètre tranquillité et ORSEN permettent aux directeurs d'agence de 3F d'établir leurs priorités en termes de travaux (contrôle d'accès, vidéosurveillance, etc.), servent aux équipes de la direction de la rénovation dans le cadre d'opérations de réhabilitation de sites sensibles (travaux de prévention situationnelle), servent à la direction de la gestion du patrimoine pour des résidences nécessitant une attention particulière de la part de divers services support (technique, maintenance, rénovation, gestion...), et servent aussi à la DSTR qui organise des opérations de coproduction de sécurité avec les forces de l'ordre sur les sites «niveau 4».

Thierry Robin,
Ex-Directeur Sécurité et tranquillité résidentielle - Groupe 3F





ORSEN, l'outil de recueil de la sensibilité des sites, s'inscrit dans la continuité des travaux réalisés par l'AORIF sur le sujet de la tranquillité-sécurité (publications disponibles sur le site www.aorif.org).

AORIF
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
D'ÎLE-DE-FRANCE

www.aorif.org
orsen@orif.org / 01 40 75 70 15