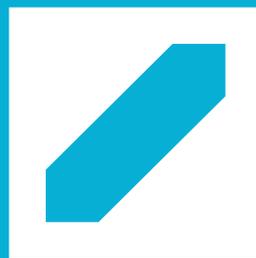


# Grand angle



Novembre  
2024



## Halls & abords

*Expériences pour des  
espaces résidentiels collectifs  
supports de bien vivre*



# Sommaire

## Partie 1. Des rez-de-chaussée en « difficultés », de quoi parle-t-on ?

### Diagnostiquer et repérer finement les évolutions ..... 6

- Introduction. Établir un diagnostic précis de chacune des situations..... 8
- Fiche expériences. Deux projets de repérage et de cartographie des halls en fonction du niveau de difficulté..... 10
- Conclusion. Un sentiment diffus d'aggravation des situations de squat et de deal ?..... 16

## Partie 2. Aux situations complexes, des réponses par l'aménagement ?

### Exploration des solutions de prévention situationnelle ..... 20

- La prévention situationnelle pour l'aménagement résidentiel, une solution efficace ? Recensement des expériences et discussion..... 23
- Aménagements de halls en réponse à des occupations, une réponse efficace ? Exploration d'expérimentations à Nantes et au Mans..... 28
- Vidéosurveillance des halls, une solution pour la tranquillité résidentielle ?..... 34

## Partie 3. Prévenir et accompagner les situations difficiles ..... 40

- Adapter les niveaux d'intervention en fonction des situations observées..... 42
- Retour sur la pénalisation des attroupements dans les parties commune (AFD)..... 50
- Fiche expérience. En cas de problème, qui contacter ? Ville d'Orvault/ SOCLOVA (Angers)..... 54
- Fiche expérience. Politique de proximité Archipel Habitat à travers l'exemple des gardiens d'immeuble et de la médiatrice cadre de vie..... 58
- Fiche expérience. La médiation en horaires atypiques de l'association Sol'cités au Clos Toreau à Nantes..... 62

## Partie 4. Réactivation et réappropriation des rez-de-chaussée. .... 64

- Fiche expérience. Animation de locaux pour les habitants et associations en rez-de-chaussée par l'APRAS à Rennes..... 70
- Fiche expérience. Des locaux vélos de qualité pour enrichir les fonctions résidentielles. Paris Habitat ..... 74
- Fiche expérience. La création d'espaces commun au cœur de la réhabilitation des tours Guérande et Groix par Archipel Habitat à Rennes..... 78
- Fiche expériences. Dispositifs d'animation temporaire pour se réapproprier les rez-de-chaussée ..... 82

## Partie 5. Le mode projet global et multipartenarial pour faire émerger des nouvelles solutions et amorcer une dynamique positive ..... 92

- Fermer les halls en attendant ? Parer à l'urgence le temps de construire une solution pérenne à Rezé ..... 94
- Fiche expérience. Face aux nuisances d'occupation abusives des halls et abords, la démarche globale et inter-acteurs d'Espacil Habitat à Villejean..... 98
- Fiche expérience. Réinstaurer une dynamique habitante positive, la démarche globale et itérative de Vilogia à Nantes Nord..... 102
- Fiche expérience. Impulser une stratégie globale et multi-partenariale des enjeux de tranquillité résidentielle par SOCLOVA à Angers ..... 106

# Introduction

## ***Des espaces à enjeux : depuis la nuisance jusqu'aux bénéfiques pour les habitants explorer la diversité des situations et des réponses mises en œuvre***

Les halls, parties communes et les abords immédiats des immeubles résidentiels sont traversés, utilisés, habités quotidiennement par leurs résidents. Cette dimension centrale en fait des espaces à enjeux importants pour les bailleurs, les locataires du point de vue de la tranquillité et de la qualité de vie. Bien souvent, ces espaces du quotidien sont – malheureusement – souvent visibilisés et médiatisés lorsqu'ils deviennent pour les habitants de véritables sources de nuisances. Ces espaces collectifs sont ainsi généralement associés à des imaginaires négatifs dans les représentations associées aux quartiers de grands ensembles.

Bien-évidemment, certains de ces espaces peuvent être le théâtre de troubles dont la récurrence et la gravité entravent très fortement la qualité de vie des habitants. Ces situations doivent être une priorité d'intervention pour les acteurs de la sécurité publique et pour les bailleurs. Autant d'un point de vue légal puisque, « L'article 6b de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs définit les obligations des bailleurs sociaux. Selon ce texte, le bailleur a l'obligation d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement. En clair, il est tenu de mettre en œuvre tous les moyens légaux pour assurer la tranquillité de ses résidents. »<sup>1</sup>, que moral.

L'attention à porter à ces situations est nécessaire puisque les dégradations, les actes violents sont particulièrement insécurisant lorsqu'ils se passent dans une sphère privée sensée être source de repos, d'apaisement, de sécurité. Ainsi, ces actes lorsqu'ils se produisent dans les espaces résidentiels collectifs touchent directement cette sphère intime du logement. Le lieu d'habitation est également un repère, un marqueur de l'identité des individus et les dégradations et autres actes délictueux qui se déroulent en proximité immédiate du logement fragilisent et dégradent l'image que les habitants se font de cette sphère intime qu'est le logement et touchent par

1 Gazette des communes, 2019 : <https://www.lagazettedescommunes.com/599518/bailleurs-sociaux-la-lutte-contre-linsecurite-nest-plus-un-tabou/?abo=1>

---

extension l'image qu'ils se font d'eux-mêmes et des autres (perturbation des relations de voisinage par une suspicion, une crainte).

**Face à ces enjeux forts, nous nous sommes demandés comment réagissent les acteurs de l'habitat social ? Quelles solutions sont mises en place pour restaurer la tranquillité résidentielle et publique ? Comment assurer un maintien de la qualité résidentielle ?**

Ces enjeux dans les espaces collectifs embrassent une pluralité de situation et ne doivent pas être abordés uniquement dans une dimension sécuritaire. La question du bien-vivre ensemble et de la tranquillité de ces espaces résidentiels collectifs doit se penser en amont de l'émergence de premières difficultés. En effet, favoriser l'interconnaissance entre les voisins, l'appropriation de ces espaces par les habitants et les présences sont autant d'éléments qui peuvent permettre d'éviter un basculement vers des situations dégradées. Ainsi, dans ce programme de diffusion, nous proposons de mettre en regard et en lien un panel d'expériences qui montrent la diversité des situations : des interventions à des fins sécuritaires, des expériences d'animation de proximité, des opérations plus globales s'appuyant sur un ensemble d'acteurs et de réponses pour réinstaurer durablement des conditions résidentielles agréables.

Dans ce travail itératif et prospectif, nous sommes partis à la rencontre de différents acteurs et actrices qui peuvent se trouver concernés par ces questions (bailleurs, USH, collectivités locales, associations, architectes, forces de l'ordre, etc.) afin qu'ils nous partagent leurs enjeux, leurs problématiques mais aussi -et surtout- leurs réflexions et expérimentations.

Maximilien Steindorsson



# 1.

**Rez-de-chaussée  
en «difficultés»,  
de quoi parle-t-on ?**

*Diagnostiquer et repérer  
finement les évolutions*



# Etablir un diagnostic précis de chacune des situations

“ Quoique ces troubles à la tranquillité ne constituent pas nécessairement des infractions pénales, ils affectent l'ambiance résidentielle. Ils répercutent avant tout des enjeux de cohabitation et des conflits d'usage entre les différents groupes sociaux en présence »<sup>1</sup>

Afin d'envisager au mieux des réponses adaptées, il apparaît nécessaire de s'appuyer sur une connaissance fine des problématiques inhérentes aux halls jugés en difficulté. Les réponses les plus impressionnantes ne sont pas toujours les plus efficaces ni les plus pérennes.

L'AORIF (2021)<sup>1</sup> liste différents axes et méthode de travail pour réaliser ces diagnostics dans des résidences touchées par des nuisances importantes :

**1. Quantifier et localiser les troubles et nuisances** (type, récurrence, temporalité, etc.)

**2. Réaliser un diagnostic urbain.** Analyser

l'environnement, l'agencement et l'organisation des différents espaces afin de mettre en évidence ceux qui sont touchés par des présences et des pratiques sources de nuisance pour les locataires. Cette lecture doit permettre d'imaginer une redistribution des espaces de telle sorte que les différentes pratiques et flux gênent moins les habitants

**3. Une analyse quantitative ciblée.** Lorsque les nuisances sont d'un seul type et localisées

**4. Une analyse qualitative globale** auprès des habitants, des agents de proximité collectivité/bailleur, des acteurs présents sur le quartier mais aussi auprès des services de police/justice. Pour l'AORIF, un tel travail doit se penser à des échelles plus importantes qu'un hall ou une résidence (ilot, secteur, quartier) et être piloté par plusieurs

<sup>1</sup> Sécurité - tranquillité. Quelles solutions pour le parc social ? AORIF, 2021. Les cahiers de l'AORIF #9. URL : <https://www.aorif.org/wp-content/uploads/2021/03/CahierAORIF-Securite-tranquillite-mars2021-web3.pdf>

acteurs (interbailleurs, collectivité) afin de dresser un diagnostic complet puis une stratégie de réponse coordonnée. Les analyses qualitatives peuvent être réalisées par le biais de visites de site, marche exploratoire mêlant différents acteurs et habitants, enquêtes de voisinage et recueil des attentes des habitants

## ***Qualifier les problèmes d'insécurité***

Selon une étude auprès des bailleurs de Camille Gosselin et Virginie Malochet<sup>2</sup>, les problèmes d'insécurité peuvent se classer en 4 catégories perméables entre elles :

- **Les troubles à la tranquillité** (nuisances sonores, olfactives, etc.), sans être pénalement répréhensibles, ils « affectent l'ambiance résidentielle et alimentent le sentiment d'insécurité » (ibid.). Ces troubles sont souvent associés à des groupes de jeunes hommes.
- **Les atteintes aux biens.** De dégradation jusqu'aux vols et cambriolages, ces atteintes « détériorent le cadre résidentiel et peuvent engendrer d'importants coûts de maintenance et de réparation » (ibid.)
- **Les atteintes aux personnes** que ce soit sur les habitants ou les agents de proximité, ces atteintes ont des niveaux de gravité différents (injures, agression physique...). Cette donnée peut être difficile à mesurer puisque ces faits ne font pas systématiquement l'objet de plaintes.
- **Les activités commerciales illicites.** De ces activités, c'est le trafic de stupéfiants qui revient le plus souvent et est souvent

mentionné comme la cause d'autres atteintes et troubles.

Plus encore, chacune de ces catégories correspond à un panel de situations également très disparates en terme d'intensité, de régularité, etc. et n'appelant pas le même type de réponses. Ainsi, il apparaît essentiel de caractériser finement chacun de ces contextes afin d'y apporter une réponse efficace parce que coordonnée entre les différents acteurs et leurs prérogatives ou missions.

2 GOSSELIN Camille, MALOCHET Virginie. 2016. Acteurs de la tranquillité, partenaires de la sécurité les bailleurs sociaux dans un rôle à dimension variable. IAU Ile-de-France. URL : [https://www.institutparisregion.fr/fileadmin/NewEtudes/Etude\\_1264/Acteurs\\_de\\_la\\_tranquillite\\_partenaires\\_de\\_la\\_securite.pdf](https://www.institutparisregion.fr/fileadmin/NewEtudes/Etude_1264/Acteurs_de_la_tranquillite_partenaires_de_la_securite.pdf)



## Fiche expériences. Deux projets de repérage et de cartographie des halls en fonction du niveau de difficulté

*Avec des parcs importants de logements, le repérage et le suivi de la situation de chaque hall est un enjeu fort. Parce qu'il doit permettre une meilleure réactivité des bailleurs en cas de situation en cours de dégradation, parce qu'il permet de comprendre l'efficacité de dispositifs mis en place ou encore d'analyser les éventuels reports, etc.*

*Nous présentons ici deux expériences répondant à cet objectif, l'une à l'échelle de l'inter-bailleur de Nantes Métropole et animé par l'USH Pays de la Loire, la seconde expérimentée par le bailleur SOCLOVA en région angevine.*

### ***Cartographies en interbailleur des halls à l'échelle des QPV de Nantes Métropole***

---

**Contexte.** Face à une forme de recrudescence ressentie des difficultés inhérentes aux espaces collectifs résidentiels, face à la succession d'intervention et de réponses individuelles des bailleurs sur leur parc et le développement du report de ces pratiques d'un hall à l'autre, du patrimoine du bailleur à un autre, il existait un enjeu fort de travail collectif sur cette thématique et de partage d'information entre les bailleurs d'un même territoire.

## Le lancement d'une cartographie commune des halls : objectiver les difficultés

Afin d'amorcer ce partage d'information, l'USH Pays de la Loire a organisé la réalisation d'une cartographie commune des halls en fonction de leur niveau de difficulté sous l'angle de la sécurité et de la tranquillité du patrimoine. Ainsi, le premier défi a été celui de l'harmonisation pour que chaque type de situation soit équivalente d'un

baillleur à l'autre.

Afin d'objectiver au mieux les situations vécues dans chacun de ces patrimoines, une grille commune à double entrée a été construite pour chacun des halls où sont répertoriés la nature des actes (dégradation, occupation, agression, etc.). Une fois cette collecte d'information réalisée par chacun de bailleurs, les halls sont discrétisés entre quatre niveaux en fonction de la nature et de la récurrence des actes observés :

	Faible gravité	Gravité moyenne	Gravité majeure	Gravité extrême
Fréquence quotidienne (Plusieurs fois par semaine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Injures</li> <li>• Jets de détritus ou dépôts d'ordures</li> <li>• Tags</li> <li>• Voitures ventouses</li> <li>• Dégradations légères</li> <li>• Tapages, dont nocturnes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Squats (logements, caves, parking)</li> <li>• Voitures épaves</li> <li>• Mécanique sauvage</li> <li>• Agressions verbales</li> <li>• Dégradations</li> <li>• Petits trafics</li> <li>• Animaux dangereux</li> <li>• Rodéos...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occupations abusives des espaces</li> <li>• Vandalisme</li> <li>• Chantage, racket</li> <li>• Trafics installés...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trafics fortement implantés et organisés</li> <li>• Contrôle des allées et venues</li> <li>• Appropriation des espaces communs ou individuels</li> <li>• Présence d'armes</li> <li>• Risque de violence sur biens et personnes...</li> </ul>
Fréquence régulière (Plusieurs fois par mois)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Injures</li> <li>• Jets de détritus ou dépôts d'ordures</li> <li>• Tags</li> <li>• Voitures ventouses</li> <li>• Dégradations légères</li> <li>• Tapages, dont nocturnes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Squats (logements, caves, parking)</li> <li>• Voitures épaves</li> <li>• Mécanique sauvage</li> <li>• Agressions verbales</li> <li>• Dégradations</li> <li>• Petits trafics</li> <li>• Animaux dangereux</li> <li>• Rodéos</li> <li>• Incendies</li> <li>• Cambriolages et vols...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occupations abusives des espaces</li> <li>• Vandalisme</li> <li>• Chantage, racket</li> <li>• Trafics installés</li> <li>• Agressions physiques</li> <li>• Vols avec violences...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence d'armes</li> <li>• Violences sur le personnel de proximité ou la police</li> <li>• Violences urbaines, violences entre bandes</li> <li>• Homicides, agressions sexuelles...</li> </ul>
Fréquence ponctuelle (Plusieurs fois par an)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Injures</li> <li>• Jets de détritus ou dépôts d'ordures</li> <li>• Tags</li> <li>• Voitures ventouses</li> <li>• Dégradations légères</li> <li>• Tapages, dont nocturnes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Squats (logements, caves, parking)</li> <li>• Voitures épaves</li> <li>• Mécanique sauvage</li> <li>• Agressions verbales</li> <li>• Dégradations</li> <li>• Petits trafics</li> <li>• Animaux dangereux</li> <li>• Rodéos</li> <li>• Incendies</li> <li>• Cambriolages et vols...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occupations abusives des espaces</li> <li>• Vandalisme</li> <li>• Chantage, racket</li> <li>• Agressions physiques</li> <li>• Vols avec violences</li> <li>• Menaces de mort...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence d'armes</li> <li>• Violences sur le personnel de proximité ou la police</li> <li>• Violences urbaines, violences entre bandes</li> <li>• Homicides, agressions sexuelles...</li> </ul>

■ Niveau 1 ■ Niveau 2 ■ Niveau 3 ■ Niveau 4

Figure 1 : « Aide à la classification des sites par niveau d'insécurité selon les types de faits » (AORIF, 2021)

- Niveau vert : actes isolés
- Niveau jaune : première alerte avec l'observation d'incivilités récurrentes (dégradations, occupations)
- Niveau orange : Activité délinquante réelle et installation d'activité d'économie informelle pouvant perturber le fonctionnement social du voisinage
- Niveau rouge : Climat de tension et de violence

Cette hiérarchisation permet de distinguer rapidement à la lecture de la cartographie les secteurs plus sensibles à cet égard.

Ce travail a été initié en 2022 à l'échelle de l'ensemble des QPV et une première carte a été produite au premier semestre 2023. Cette collecte est amenée à être poursuivie afin de réactualiser annuellement voire semestriellement la cartographie. Ces mises à jour devant permettre d'observer plus finement les phénomènes d'amélioration, de dégradation ou de report entre patrimoine.

## **Un premier bilan : succès de l'harmonisation et une carte stimulant des premiers échanges interbailleurs**

**Une harmonisation réussie.** L'un des premiers enjeux de cette cartographie était une forme d'objectivation et d'harmonisation des données de chacun de bailleurs. Pour l'USH Pays de la Loire cette ambition est atteinte puisque les résultats de la carte ont été fidèles à ce qui était connu par chacun des bailleurs. Si ce partage d'une grille commune semble efficace, c'est aussi parce que chacun des bailleurs, en interne, a fait un travail d'harmonisation de cette collecte

puisqu'étant sujette aux influences de la sensibilité de chacun des agents de terrain.

**Un outil source de dialogue entre bailleurs.** Le partage de données sur les conditions de tranquillité de chacun des halls de son patrimoine en QPV peut être une question sensible pour chacun des bailleurs puisqu'elles renvoient à leurs propres difficultés de gestion et donc à leurs échecs. Dans une situation générale de montée de tensions sur le territoire nantais, la construction collective de cet outil d'observation à l'échelle de la Métropole a permis d'engager des échanges et du dialogue entre bailleurs sur ces questions.

# Un diagnostic fin au service de l'action : la méthode de la SOCLOVA à Angers

A une plus petite échelle (5.000 logements) le bailleur angevin SOCLOVA, a déployé une méthode de récolte puis de traitement statistique et cartographique des situations de chacune des résidences lui permettant d'ajuster sa politique de proximité et ses interventions sur le bâti.

## Collecter une information précise et exhaustive

**Diversifier les sources d'information.** Tout comme l'expérience nantaise, le bailleur s'appuie en premier lieu sur les signalements des agents de proximité. Ces derniers n'étant pas présents toute la semaine sur site, ils ne peuvent avoir qu'une vue partielle des événements, c'est pourquoi le bailleur fait également remonter les informations qui proviennent des médiateurs de nuit, du centre d'appel et des courriers/emails de plainte pour alimenter cette base de données.

**Catégoriser finement les difficultés.** Ce travail de recensement a pour objectif l'aide à la décision/intervention du bailleur sur son patrimoine. Ainsi, afin de préciser la nature et le type d'intervention à mettre en place, ce dernier recense en neuf catégories les troubles de voisinage en nombre de situations et de sollicitations. Exemples :

- Le nombre d'occupations
- Le nombre d'incivilités
- Le coût des dégradations (après facture)
- Les agressions et menaces entre locataires,

envers les prestataires et les agents

- Le nombre de situations sensibles en matière de santé mentale (suivie ou non)
- Les cas de logements en défaut d'entretien du fait du locataire

## Repérage des situations et des dynamiques

La récolte de toutes ces informations permet au bailleur de mettre en évidence les adresses, les résidences où se concentrent un niveau anormalement important de difficultés et d'en qualifier la nature. Afin de faire ressortir ces cas, le bailleur a construit des échelles en **quatre niveaux d'intensité** (vert, jaune, rouge et noir) pour chacune des catégories recensées. Les valeurs qui bornent ces catégories sont fixées en fonction du nombre de logements à l'adresse renseignée (cinq catégories allant de petits immeubles de moins de 8 logements à immeubles grande hauteur de plus de 40 logements). Cette relativisation de la taille des ensembles résidentiels permet de bien mettre en évidence et identifier les dynamiques au sein du parc, et ce sans invisibiliser les difficultés des petites résidences.

## Un outil d'aide à l'action : l'exemple de l'expérimentation de la vidéosurveillance

**Un diagnostic au service d'un déploiement précautionneux.** Etant donné le coût d'installation des dispositifs de vidéosurveillance, le bailleur a souhaité tester l'effet de cette mise en place et cibler en priorité les sites les plus en difficultés.

Ainsi, pour identifier ces sites, le bailleur

s'appuie sur cette collecte d'information et décide de la mise en place de ces systèmes en fonction de trois critères calculés sous forme de taux à la résidence par rapport à l'ensemble des situations relevées à l'échelle du parc du bailleur :

- Le taux d'occupation
- Le taux d'incivilité
- Le taux d'agression

**Installation des dispositifs de vidéosurveillance.** Sur ces sites sensibles, le bailleur déploie de façon raisonnée et pertinente des équipements de vidéo protection en parallèle d'une réflexion de prévention situationnelle. Afin de perfectionner et s'assurer de la pertinence des interventions, des échanges avec le référent police national sont organisés.

S'agissant de l'installation des caméras, les habitants sont prévenus 6 mois en amont de l'installation de ces caméras (sans donner de dates précises concernant l'intervention). Cette marge permet de laisser le temps de sensibiliser à ce dispositif et de recueillir le contradictoire même si, de façon générale, l'installation de ces dispositifs est accueillie positivement par les habitants et voire même demandée.

**Evaluer l'impact des interventions.** Ce travail de recensement en continu a également l'avantage de permettre l'évaluation de l'influence des actions mises en place sur les problématiques initialement identifiées. Par exemple, le bailleur s'appuie sur cette grille afin de mesurer l'impact du déploiement de la vidéosurveillance dans les résidences les plus en difficultés [cf article caméras]. En fonction de la significativité de l'impact sur le taux d'incivilités, agressions et occupations, le bailleur poursuivra le déploiement de ce dispositif.

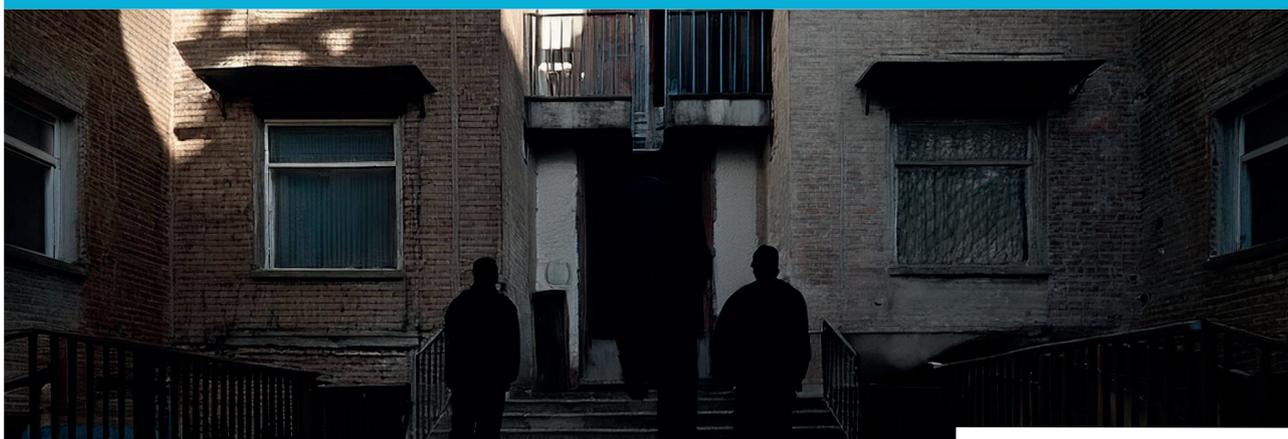
Cependant, il reste difficile d'isoler l'effet de l'installation de la caméra de celui des aménagements et sécurisations réalisés consécutivement. Au regard de l'expérience de plusieurs bailleurs, il semble que c'est l'ensemble de ces interventions, conjuguées à la vidéosurveillance voire à de l'animation/présence du bailleur en proximité qui produit un effet positif sur les nuisances observées.

L'évaluation n'est pas terminée : l'évaluation réalisée sur les premières résidences indique une baisse de 50% des phénomènes d'occupations et d'incivilités la première année et aucun phénomène d'agression.

## Pour aller plus loin

- Sécurité - tranquillité. Quelles solutions pour le parc social ? AORIF, 2021. Les cahiers de l'AORIF #9. URL : <https://www.aorif.org/wp-content/uploads/2021/03/CahierAORIF-Securite-tranquillite-mars2021-web3.pdf>





# Un sentiment diffus d'aggravation des situations de squat et de deal ?

“ « *Ils avancent et on recule* »

Ce sont les propos que me partage un des bailleurs rencontrés. Plusieurs d'entre eux évoquent, en effet, une récurrence croissante de phénomènes de dégradations, d'occupations abusives voire de violences et/ou de trafics, sans pour autant réussir à les objectiver systématiquement (cf. suivi par la cartographie). Pour autant, en fonction des territoires, des événements, les récits et expériences de situations difficiles peuvent-être très variables. Les villes, les quartiers et même les secteurs d'un même quartier sont inégalement exposés à des actes et leurs habitant·es inégalement touché·es par ces incivilités et/ou par un sentiment d'insécurité. Ce constat doit nous permettre quelques réflexions qui guideront ce travail par la suite.

Quelques études, nous permettent une première approche afin de mieux saisir **si les QPV sont plus sujets à des actes délictueux/**

**criminels** (objectivation) et **si leurs habitants sont plus sujet au sentiment d'insécurité** (approche sensible).

**De plus nombreuses victimes de violence dans les QPV.** Peu d'études permettent d'objectiver si les QPV sont plus particulièrement la cible d'acte délictueux ou criminels. Cependant, s'agissant des violences, une étude d'Interstats datée de 2023 rapporte que le « *le nombre de victimes rapporté à la population est plus élevé dans les QPV que sur l'ensemble du territoire national* » et ce même en dehors des violences intrafamiliales avec un taux de 3 ‰ (de 0,5 à 1,5 pts de plus que dans les unités urbaines) »<sup>1</sup>.

**Un plus fort sentiment d'insécurité des habitants en QPV.** En revanche, de plus

<sup>1</sup> Interstats, 2023. Info rapide n°29 : Quartiers de la politique de la ville : davantage de violences enregistrées mais moins de vols que chez leurs voisins URL : <https://www.interieur.gouv.fr/Interstats/Actualites/Info-rapide-n-29-Quartiers-de-la-politique-de-la-ville-davantage-de-violences-enregistrees-mais-moins-de-vols-que-chez-leurs-voisins>

nombreuses études questionnent la perception de sécurité qu'ont les résidents des QPV par rapport à leur quartier. Par exemple, en 2019, l'ONPV signale qu' « un tiers des habitants constatent et craignent la présence de personnes hostiles aux abords de leurs immeubles et un tiers ont été inquiétés (32 %) au cours des 12 derniers mois par l'existence de groupes de délinquants qui sont à l'origine de trafics de drogue, contre 13 % dans les autres quartiers »<sup>2</sup>.

**Plus d'insécurité mais pas nécessairement de réponses sécuritaires attendues.** Plus récemment et localement, dans le cadre de la concertation *Quartiers 2030 : Vos projets pour les quartiers*<sup>3</sup>, une enquête a été réalisée dans différents territoires dont -pour l'ouest- la Sarthe et les Côtes d'Armor. Elle met en évidence que ces craintes liées à l'insécurité ne se traduisent pas nécessairement par des attentes purement sécuritaires. En effet, à la question « *quels défis à relever pour les QPV du département* », l'enjeu principal mis en avant sur les deux départements est celui de la prévention de la délinquance, seuls les habitants de la Sarthe mettent en second enjeu la sécurité. Plus que de la sécurité et des attentes en matière de répression, c'est de la sûreté (moins de peurs) qui semble attendue. Cette dernière englobe un spectre de réponse beaucoup plus large (sécurité, prévention, médiation, animation, voisinage, qualité de vie etc.).

**Des réponses inefficaces ?** En outre, prendre en compte ces enjeux apparaît d'autant plus important quand nationalement « 27 % des habitants des QPV renoncent à sortir seuls de chez eux en raison, notamment, de la présence de groupes de personnes aux abords du domicile, contre 11 % ailleurs » (ONPV, 2019.<sup>4</sup>). Dans cette

2 ANCT, 2022. Guide sur la sécurité dans la politique de la ville. URL : [https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2022-09/guide\\_securit%C3%A9\\_Janv2022-1%20-%20Copie.pdf](https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2022-09/guide_securit%C3%A9_Janv2022-1%20-%20Copie.pdf)

3 Secrétariat d'Etat chargé de la ville, 2024. « Quartiers 2030 : vos projets pour les quartiers ». URL : <https://quartiers2030.anct.gouv.fr/pages/resultats>

perspective, cependant, il semble que l'action des différents acteurs en présence ne soit pas suffisante puisque, par exemple, l'ONPV (2019) indique que « les résidents des QPV sont plus insatisfaits vis-à-vis de la police : ils jugent la présence locale des forces de l'ordre insuffisante (32 % contre 18 % hors QPV), inexistante alors qu'elle serait nécessaire (15 % contre 9 % hors QPV), et l'action de la police plutôt inefficace (44 % contre 20 % hors QPV) »<sup>4</sup>.

Au delà, par exemple, via l'Observatoire des faits d'incivilité dans le parc HLM (USH, 2023)<sup>5</sup> ont note un renforcement de la mobilisation des acteurs du logement en faveur de la tranquillité résidentielle :

- Diminution constante du nombre de plaintes déposées pour agression sur leurs agents par les bailleurs (de 4,2 pour 100 salariés en 2010 à 1,7 en 2021)
- Une réaction des bailleurs face aux enjeux de sécurité
- Légère augmentation de la proportion de bailleurs ayant un référent sûreté Augmentation puis stagnation (~70%) de la part des organismes HLM équipés d'un dispositif de vidéosurveillance
- Recours au gardiennage en soirée en stagnation (~40%)
- Stagnation du recours à l'assermentation d'une partie des agents (~15%). Plus la part des logements en QPV est forte, plus le bailleur à recours à ces dispositifs 66% des bailleurs ont une convention de partenariat avec la police et/ou la justice

4 ANCT, ONPV, 2019. Synthèse du rapport ONPV 2019. Bien vivre dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville. URL : [https://www.onpv.fr/uploads/media\\_items/synth%C3%A8se-rapport-onpv-2019.original.pdf](https://www.onpv.fr/uploads/media_items/synth%C3%A8se-rapport-onpv-2019.original.pdf)

5 Observatoire des faits d'incivilités dans le parc HLM. Faits constatés en 2021. USH, 2023. URL : <https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2023-05/observatoire-national-des-faits-d-incivilités-dans-le-parc-hlm-donnees-2021.pdf>

Une difficulté d'objectiver le niveau d'insécurité d'un territoire

Qualifier le niveau d'insécurité d'un territoire apparaît être un objectif difficile pour deux raisons<sup>6</sup> :

- 1. Les activités délinquantes cherchent nécessairement à ne pas être vues**, voire à se cacher parce qu'illicite. Cette clandestinité rend très difficile cette mesure.
- 2. « L'insécurité est une réalité sensible, différemment perçue et vécue selon les individus »<sup>6</sup>.** Ainsi, pour un même événement le ressenti sera très différent entre les profils d'habitants, de professionnels, etc. Par exemple, des personnes « *qui ont antérieurement vécu ou exercé sur des sites plus difficiles sont effectivement plus enclines à relativiser les problèmes auxquels elles sont actuellement confrontées.* »

Cependant, pour engager des actions efficaces, il apparaît essentiel de produire et de partager un diagnostic fin des situations afin d'engager les responsabilités de chacun des acteurs en premier lieu mais aussi afin de coordonner les réponses. Pour s'assurer de dresser un diagnostic prenant en compte ces limites, il faut multiplier les méthodes (quantitatives, qualitatives) (cf. AORIF Partie 1.1<sup>7</sup>) et les sources afin de comprendre les différents points de vues, il faut interroger les situations avec une approche critique dans l'objectif d'identifier les « *responsabilités respectives dans la coproduction de l'insécurité* »<sup>6</sup>.

## ***Le risque du tout sécuritaire, mesurer et objectiver les risques avant d'agir***

Face aux emballements médiatiques lors d'événements parfois aussi spectaculaires que violents, l'appréhension peut gagner d'autres territoires qui seraient tenter de renforcer la sécurité des halls et abords du patrimoine bâti des quartiers populaires. En effet, les dispositifs sécuritaires s'ils peuvent protéger, apportent leurs lots d'effets non-désirés. Ils compliquent souvent la qualité d'usage (plus de portes, moins d'espaces), ils diminuent le potentiel d'appropriation par les habitants et surtout une sur-sécurisation peut être discriminante puisqu'elle donne à voir qu'il pourrait s'agir d'espaces dangereux. Dans toute cette exploration, notre ambition n'est pas de mettre dos à dos les différentes interventions, mais plutôt de montrer qu'une compréhension fine des contextes et des effets potentiels des aménagements ne doit pas systématiquement ou raisonnablement trouver une réponse par des solutions sécuritaires.

<sup>6</sup> GOSELIN Camille, MALOCHET Virginie. 2016. Acteurs de la tranquillité, partenaires de la sécurité les bailleurs sociaux dans un rôle à dimension variable. IAU Ile-de-France. URL : [https://www.institutparisregion.fr/fileadmin/NewEtudes/Etude\\_1264/Acteurs\\_de\\_la\\_tranquillite\\_partenaires\\_de\\_la\\_securite.pdf](https://www.institutparisregion.fr/fileadmin/NewEtudes/Etude_1264/Acteurs_de_la_tranquillite_partenaires_de_la_securite.pdf)

<sup>7</sup> Sécurité - tranquillité. Quelles solutions pour le parc social ? AORIF, 2021. Les cahiers de l'AORIF #9. URL : <https://www.aorif.org/wp-content/uploads/2021/03/CahierAORIF-Securite-tranquillite-mars2021-web3.pdf>





# 2.

**Aux situations  
complexes, des  
réponses par  
l'aménagement ?**  
*Exploration des solutions de  
prévention situationnelle*

# Face à des inégalités fortes devant l'insécurité : agir rapidement

Dans un certain nombre de cas, le niveau de tension lié à la récurrence et la nature des incivilités, oblige une réaction rapide et efficace du bailleur afin de rétablir une qualité de vie normale pour ses locataires. Dans certains territoires, la rapidité de réapparition, les reports de ces incivilités peut être source d'une certaine forme de désespoir pour des bailleurs qui se sentent démunis, impuissants. Pour autant, face à ces urgences, bon nombre d'entre eux, tentent de trouver des solutions par des dispositifs d'aménagement, par des actions et de la présence sur le terrain. Ce sont ces expériences que nous présenterons dans ces premières parties.



# La prévention situationnelle pour l'aménagement résidentiel, une solution efficace ?

## *Recensement des expériences et discussion*

Assez répandue dans les pays anglo-saxons puis rapidement adoptée à partir des années 2000 en France, l'approche par la prévention situationnelle est au cœur des réflexions lors de l'aménagement des halls et abords. **Cette méthode d'intervention sur l'espace physique cherche à rendre le plus difficile et le moins profitable des actes délictueux pouvant entraver la qualité de vie des habitants.**

Plus qu'un inventaire des pratiques relevées, l'objectif de cette fiche est alors de parcourir les types d'aménagements mis en place et pouvant concourir à un renforcement de la sécurité des espaces résidentiels collectifs tout en apportant un regard distancié permettant d'identifier les avantages et limites de tels dispositifs.

### *Recensement de pratiques de prévention situationnelle*

A travers nos rencontres, nous avons pu observer quelques exemples que nous avons ici regroupés selon les des catégories de mesures situationnelles inspirées du travail de Maurice Cusson<sup>1</sup> :

1 CUSSON Maurice, 2009, « La prévention situationnelle : la réalité et la théorie », dans : Prévenir la délinquance. CUSSON Maurice (dir.). Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Criminalité internationale », p. 42-62. URL : <https://www.cairn.info/prevenir-la-delinquance--9782130572381-page-42.htm>

## 1. Augmenter les risques pour les auteurs de troubles par la surveillance.

Assurer une présence de personnels de surveillance (gardiens, policiers, ...) dans les lieux les plus susceptibles de connaître des infractions.

- **Suppression des halls traversant**
- **Veiller au bon éclairage de l'ensemble des parties communes** (évite de créer des espaces anxigènes pour les résidents).  
« L'éclairage dont l'intensité peut être accentuée et qui peut être associé à des détecteurs de présence dans les quartiers les plus sensibles, dans le but de décourager les actes d'incivilités et les regroupements la nuit »<sup>2</sup> ;
- **Vidéosurveillance** ;  
→ Cf. [article vidéosurveillance des halls p.34](#)
- **Garantir une bonne covisibilité.** Éviter les cachettes, les angles morts dans les halls et au niveau des abords. Dans cette optique, le bailleur Vilogia à Nantes Nord a réhabilité des halls qui étaient exigus en agrandissant leur taille. Cette opération a permis d'améliorer la covisibilité depuis la porte d'entrée jusqu'à l'ascenseur, la luminosité en journée et donc le confort pour les habitants (cf. fiche vilogia).

## 2. Protections physiques & contrôle d'accès (plus de difficulté)

- Renforcement de la sécurisation des portes d'accès avec, par exemple, la création de sas d'entrée ;  
→ Cf. [Expérience de Nantes Métropole Habitat p.28](#)

<sup>2</sup> Amandine Mille, 2021. Les bailleurs sociaux à l'épreuve de la gestion du cadre de vie des quartiers d'habitat social : immersion dans un organisme francilien. Thèse de géographie. URL : <https://theses.hal.science/tel-03367452>

- Contrôle d'accès dans les ascenseurs. Cette restriction des accès peut être une solution efficace, mais il peut également gêner la facilité de mouvements des résidents ;
- Résidentialiser. Ajout de limites entre l'entrée et l'espace public. Ces limites peuvent être symboliques (muret, végétation, portillon...) et permettre de marquer une différence entre espace public et résidentiel. Ces limites peuvent être physiques (clôtures, contrôle d'accès...) pour créer un effet de sas sécurisé entre le public et le résidentiel. « En revanche, la résidentialisation, [...] fait moins l'unanimité. Les acteurs soulignent le risque de «résidentialiser» le trafic en le rendant invisible depuis l'espace public. »<sup>3</sup>.

## 3. Réduire les gains. (Perturber, priver des avantages, plus de difficultés, moins de bénéfices)

- Limitation de la taille des casquettes devant les halls pour permettre à une personne à la fois d'être abritée le temps d'entrer ;
- Réduction de la surface des halls : limiter les espaces dédiés à la circulation plutôt qu'à la station ;  
→ Cf. [Expérience de Le Mans Métropole Habitat p.28](#)
- Suppression des stations assises protégées mais il y a également un impact sur la mobilité des personnes qui ont des difficultés de déplacement ;
- Limitation des possibilités de petites cachettes potentiellement utilisées pour des produits illégaux (faux plafonds, gaines accessibles, etc.).

<sup>3</sup> <https://www.lagazettedescommunes.com/118556/une-strategie-en-trois-axes-pour-un-probleme-complexe/>

## « La sécurisation par l'aménagement des lieux ne constitue qu'un aspect de la prévention situationnelle » (Cusson, 2009)

A cela s'ajoutent deux dernières dimensions qui font partie de la démarche situationnelle pour qu'elle soit complète. Celles-ci rappellent bien qu'une approche unique par l'aménagement et la sécurisation n'est pas une solution viable. Cependant ce sont ces premiers aspects auxquels se résument généralement les stratégies de prévention situationnelle. En effet, ces solutions séduisent souvent les acteurs concernés moins par leurs performances que parce qu'elles permettent d'apporter une réponse rapide et visible à ces enjeux mais aussi parce qu'elles facilitent les interventions dans un contexte de baisse des moyens humains et matériels dans la police<sup>4</sup>.

En revanche, l'approche situationnelle étant globale, les opérations de sécurisation ne constituent qu'une partie des solutions à mettre en place afin d'éviter des actions perturbant la tranquillité publique et/ou résidentielle. Aussi, pour garantir leur efficacité, il faut en parallèle « intervenir par l'insertion, l'éducation, le soutien à la parentalité des familles et des jeunes impliqués dans les trafics, par exemple avec des chantiers participatifs ou en recourant au travail d'intérêt général »<sup>5</sup>. L'idée est que la combinaison de l'ensemble de ces mesures favorise un renoncement à une pratique source de nuisance voire délictueuse. Effectivement, au regard des

échanges avec les bailleurs, habitants ou associations, les réponses de prévention situationnelle sont généralement plus efficaces pour contrer des nuisances préexistantes lorsqu'elles sont accompagnées d'action de sensibilisation, d'animation. Ce sont ces solutions que nous exploreront dans les parties 3 et 4.

### 4. Éviter de provoquer et décourager (éviter l'imitation, limiter la pression par les pairs)

- Chantiers jeunes de fresques dans des secteurs sans qualités/délaissés  
→ Cf. *Expérience d'Aiguillon Construction* p.89
- Médiation de rue en horaires décalés  
→ Cf. *Expérience de Soli'Cité* p.62
- **5. Informer (établir des règles claires et connues, prévenir, offrir des options)**
- Clarification des fonctions des espaces (résidentialisation, approches de la ville inclusive<sup>6</sup>...);
- Aller-vers les publics qui peuvent être la source de nuisances pour comprendre et expliquer (Aiguillon Habitat, Soli'cités);
- Co-production avec les résidents des règlements collectifs.  
→ Cf. *Politique de proximité d'Archipel Habitat* p.58

4 GOSSELIN Camille, « Le développement de la prévention situationnelle : une réponse technique à des besoins sociaux ? », Les Cahiers du Développement Social Urbain, 2018/1 (N° 67), p. 28-29. URL : <https://www.cairn.info/revue-cahiers-du-developpement-social-urbain-2018-1-page-28.htm>

5 Diane Valranges dans Actualité Habitat n°1146 (mai 2021)

6 Ménard et al., 2018. Aménager sans exclure, faire la ville inclusive. <https://boutique.lemoniteur.fr/amenager-sans-exclure-faire-la-ville-incluante.html>

# Limites de la prévention situationnelle dans les aménagements

Bien-sûr, les solutions de prévention situationnelle ne garantissent pas d'effets nécessairement positifs. Maurice Cusson (2009) rappelle que « *si, à cause d'une mesure situationnelle, le crime projeté présente trop d'inconvénients ou pas assez d'avantages, il envisagera d'autres possibilités. Il pourra :*

- *Commettre le même crime ou un semblable ailleurs ou autrement ; (...) (c'est le déplacement) ; [il n'y a jamais 100% de déplacement]*
- *Commettre un autre délit, mais moins grave ;*
- *Renoncer à son projet et opter pour une solution non criminelle (c'est l'effet préventif optimal). »*

Pour ces raisons et la difficulté d'objectiver l'impact de telles mesures, il convient de garder une posture prudente quant à l'efficacité de tels dispositifs sur la baisse de pratiques source de nuisances. En prime, si on change le prisme d'analyse de l'impact de ces dispositifs du point de vue des habitants, nous pouvons citer que « par exemple, Sophie Mosser et Jean-Pierre Devars n'hésitent pas à affirmer : « (...) *on ne peut pas prévoir les capacités cognitives, imaginatives qui, à partir de l'appréhension psycho-sensorielle d'un espace physique (statique et dynamique) produisent un sentiment de crainte ou un sentiment de sérénité. Elles demeurent uniques pour chaque individu, et restent essentiellement référées aux analyses sémantiques diurnes de chacun.* »<sup>7</sup>.

En conséquence, dans ces réflexions il ne faut pas oublier la place des habitants. D'une part parce que « *disposer systématiquement de traitements très sécuritaires quand la situation ne le justifie pas, renvoie sur le patrimoine une image de lieux insécurisants (puisque ayant implicitement nécessité ces dispositifs) préjudiciable à son attractivité. Pour être performante, une action de sûreté doit donc intervenir en fonction des problèmes réels constatés et ce, à la fois sur l'espace public et sur l'espace résidentiel. Il s'agit de bien identifier la nature pour corriger en conséquence les configurations qui pénaliseraient le ou les immeubles : bruits, regroupements, cambriolages, trafics, dégradations, agressions, etc... sont autant de situations distinctes qui ne trouvent pas de solutions uniques mais adaptées, graduées en fonction des dysfonctionnements objectivés qui ne concernent pas de la même manière tous les immeubles du quartier* »<sup>8</sup>.

Si la diminution des risques de nuisances et d'un sentiment d'insécurité de la part des habitants est primordial et peut nécessiter des ajustements des aménagements des abords ou des espaces résidentiels collectifs, ces interventions peuvent aussi contraindre, limiter certaines fonctions, certains usages collectifs pouvant être source de lien social et de qualité de vie pour les résidents. C'est pourquoi, il est important de consulter, prévenir et sensibiliser les résidents de changements importants. En effet, leur implication renforce l'acceptation des mesures de sécurité.

<sup>7</sup> Peyrat, 2001. Habiter, cohabiter. La sécurité dans le logement social. Rapport à Marie-Noëlle Lienemann, secrétaire d'État au Logement. URL : <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/024000101.pdf>

<sup>8</sup> Comment requalifier un immeuble ? Mémento pour apprécier ses potentiels dans son environnement. USH, 2013. Les collections d'Actualités habitat. URL : [https://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/comment\\_requalifier\\_un\\_immeuble\\_cahier\\_153.pdf](https://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/comment_requalifier_un_immeuble_cahier_153.pdf)

**En somme : une transversalité et une complémentarité nécessaire.** Les causalités et les conséquences des difficultés en matière de tranquillité publique sont diverses. Si cette diversité implique une certaine forme de complexité, cette dernière peut se résoudre par le partage, la coordination voire la mutualisation inter services, bailleurs ou acteurs (*cf. Stratégie globale de tranquillité résidentielle de la SOCLOVA. p.106*) ou la mise en œuvre d'un projet partagé de territoire (*cf. Partie 5. p.92*). Si les instances locales (CLSPD, GPO...) contribuent à faciliter ce travail inter acteurs, elles se concentrent sur la sécurisation en reléguant la prévention et les enjeux sociaux.



# Aménagements de halls en réponse à des occupations, une réponse efficace ?

## Exploration d'expérimentations à Nantes et au Mans

*Dans des situations jugées très problématiques tant pour les résidents que pour les bailleurs qui ne parviennent pas à trouver des solutions pour rétablir une tranquillité résidentielle, certains ont testé des dispositifs de réaménagement des halls et abords.*

*Ces dispositifs sont pensés pour fortement contraindre les accès pour les personnes extérieures au hall, pour limiter la station,....*

**Nantes Métropole Habitat et Le Mans Métropole Habitat ont testé deux dispositifs.**

***A Nantes, l'installation d'intervention rapide et temporaire de pré-hall pour restaurer de bonnes conditions de vie des habitants***

---

Suite à un travail d'identification des halls d'immeubles concernés par des occupations problématiques, Nantes Métropole Habitat a souhaité expérimenter une solution « sur-mesure » d'intervention rapide et temporaire d'installation de sas ou, autrement-dit, de pré-halls pour parer à ces situations difficiles.

L'existence d'un nombre minime mais non négligeables de halls dégradés par des occupations ou des incivilités, puis l'aggravation de ces actes ont conduit le bailleur à s'interroger sur des solutions possibles à mettre en œuvre. Dans cette perspective, Nantes Métropole Habitat (NMH) s'est adjoint les services d'un cabinet d'architecture (Qualia) missionné pour travailler sur les dysfonctionnements observés sur ces halls difficiles afin de proposer des prescriptions techniques.

Cette étude, au-delà de confirmer certaines connaissances du bailleur sur l'incidence du contexte urbain et des flux environnant ces halls dans l'installation de trafics notamment, a permis de proposer un aménagement susceptible d'empêcher ces pratiques et présences.

L'idée était d'expérimenter à la fois un réaménagement du hall et l'ajout d'une structure pré-hall proposée par le cabinet Qualia :

- Réduction de l'espace des halls avec l'ajout de cloisons métalliques modulables dans l'idée de réduire l'espace disponible à l'occupation le temps que la situation s'améliore
- Ajout d'un « plug d'urgence ». En structure métallique, ces sas sont implémentés directement sur la façade au niveau de la porte d'entrée pour créer une zone tampon entre le hall et les espaces publics. Ce sas a pour objectif de renforcer la sécurité des halls, en amenant un double accès badge à l'immeuble et en travaillant sur la visibilité. La structure en caillebot permet en effet de préserver une arrivée de lumière mais limite assez fortement les angles de vue vers l'extérieur et empêche de voir de l'extérieur ce qui se déroule à l'intérieur dans l'idée de contraindre les activités de vente illégales qui ont besoin d'être vues. Enfin la structure n'est pas couverte et isolée, elle est donc soumise aux intempéries.

L'architecte avait également proposé des solutions, qui n'ont finalement pas été retenues : l'ajout de filets ou peintures anti-ondes pour limiter/empêcher les communications et l'accès à internet ou encore d'un dispositif de vidéosurveillance. A l'époque, ces solutions n'ont pas été retenues par le bailleur (contraintes légales, peu efficace ou trop compliqué/cher à mettre en œuvre).

## Quels résultats pour les deux tests conduits ?

Sur les deux sites d'expérimentations les retours ont été assez différents :

### AGIR SUR L'AMÉNAGEMENT DES LIEUX

La sécurisation des espaces nécessite parfois de repenser l'aménagement des lieux notamment des halls et des accès aux immeubles. **Depuis 2 ans, une réflexion est menée et des agencements spécifiques ont été installés** : accès par badge sécurisé, sas avec double porte, amélioration de la solidité des portes, mise en place d'un sens de circulation dans les parties communes. L'objectif de ces installations est de contribuer à l'amélioration des conditions de vie dans les lieux sensibles.



Une expérimentation sur les extensions de halls est menée en 2021

**Présentation des sas de sécurité dans le journal des locataires de Nantes Métropole Habitat**



**Exemple de l'un des deux «plugs d'urgence» testés par le bailleur**

Sur le premier site, l'arrivée de ces aménagements a été bien perçue par les habitants. En effet, elle est intervenue en continuité des interventions police-justice contre ces occupations et cette logique d'action transversale a été jugée et considérée par les habitants comme une prise en considération efficace et efficiente des problématiques qu'ils subissaient.

Le second site a présenté des résultats moins évidents dans un premier temps. Si l'ajout de ces aménagements a dans un premier temps eu un effet assez net en évinçant ces occupations visées, cette conséquence positive n'a pas réussi à se maintenir dans le temps et les occupants se sont vite adaptés à la nouvelle configuration en réoccupant l'espace différemment. Malheureusement, ce retour rapide des occupations problématiques a, paradoxalement, provoqué un effet pervers inattendu : la structure, grillagée et les limitations de points de vue ont rendu l'espace plus anxiogène qu'auparavant. Dans un second temps, ces occupations ont fini

par se résorber sans pour autant que le bailleur ne réussisse à juger de l'influence directe du dispositif sur cette évolution positive.

## Suite et enseignements de l'expérimentation

Toujours dans l'idée de poursuivre l'expérimentation afin d'éprouver différentes solutions à ces problématiques, une deuxième phase de sécurisation a été testée :

- Installation de deux portes à ouverture automatique, comme un système de sas de banque où les portes s'ouvrent l'une après l'autre pour plus de sécurité
- L'ajout de la vidéo surveillance pourra être testée

A la suite de cette expérimentation le bailleur nuance les résultats en rappelant qu'il existe toujours un risque important de dégradation rapide sur ces systèmes, un risque de report de ces problématiques d'occupation sur d'autres halls. D'autre part, il témoigne de la difficulté d'évaluation de tels dispositifs étant donné l'influence que joue le contexte urbain et local sur ces phénomènes.

En parallèle du point de vue du bailleur, la perception qu'ont les habitants de ce dispositif est à double tranchant : s'ils voient des effets positifs, le pré-hall est jugé comme une bonne solution et est même réclamé par d'autres habitants. A l'inverse, si l'aménagement n'est pas efficace envers ces occupations, il peut être un élément de rejet voire de stigmatisation.



Réservé  
aux abonnés

## Nantes. Contre les dealers, des halls d'immeubles transformés en « bunkers »

Aux Dervallières et au Breil-Malville, deux quartiers situés à l'ouest de Nantes, deux extensions de halls d'immeubles, tout en acier, ont été récemment installées. Ces « bunkers », surnommés ainsi par des habitants, sont censés empêcher squat et vente de drogue.

📍 Ouest-France  
Christian MEAS.  
Modifié le 02/02/2021 à 11h30  
Publié le 02/02/2021 à 09h08

Abonnez-vous



**« Ce que j'en pense ? C'est comme une prison. Ça ressemble au palais de justice. » selon une habitante interrogée par Ouest France (02-02-2021)**

## ***Le Mans Métropole Habitat, réduire la surface d'un hall occupé par des aménagements temporaires***

Dans un hall où le bailleur n'arrive pas à limiter ou éviter les occupations abusives et les nuisances qui peuvent être associées, Le Mans Métropole Habitat a choisi de tester une solution d'aménagement temporaire consistant à réduire l'espace du hall au strict minimum garantissant la bonne circulation des locataires.

C'est l'installation de panneaux métalliques sur un des côtés du hall qui permet cette réduction à un couloir d'accès (cf. images). Ces panneaux ont été construits sur mesure et de telle sorte qu'ils soient démontables dès que la situation s'est améliorée et réutilisables dans un autre hall (en profitant de la grande similarité de l'aménagement des halls sur le quartier).

## Un bilan mitigé

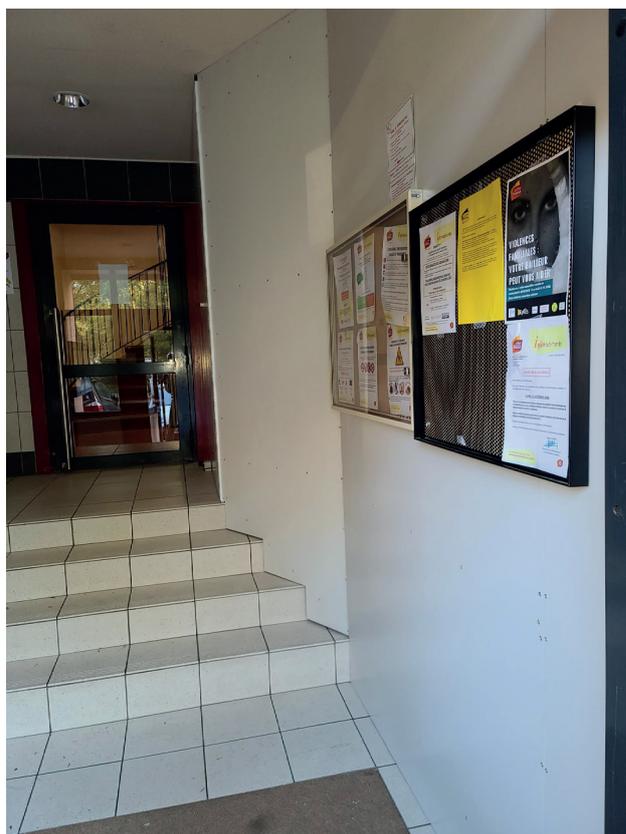
Si réduire la taille des halls peut être une option pour dissuader l'occupation abusive, il convient de rappeler quelques avantages et inconvénients potentiels à prendre en compte :

- **Avantages :**

- Gêner la station dans les espaces collectifs : cette réduction d'espace a permis de gêner fortement les présences abusives et ainsi les supprimer
- Une visibilité accrue : Un hall plus petit peut offrir une visibilité améliorée, rendant plus facile la détection d'activités indésirables.
- Facilité de gestion : Des espaces plus petits peuvent être plus faciles à gérer et à entretenir, ce qui peut être un avantage dans le cas d'occupations répétées généralement génératrices d'incivilités voire de dégradations
- Réactivité de la réponse du bailleur aux nuisances vécues par les locataires : même si la réduction de la surface des halls peut ne pas être perçue comme une intervention en faveur de la qualité de vie des résidents, si l'aménagement est efficace sur les occupations abusives il est généralement perçu par les résidents comme une solution positive (fin des occupations) et comme le symbole d'une implication du bailleur en faveur de leur besoin.

- **Inconvénients :**

- Information, adaptation et acceptation des résidents : Afin de favoriser l'effet de surprise sur les occupants du hall, le bailleur a fait le choix de ne pas communiquer en amont, s'exposant à des plaintes des



**Exemple du test de la réduction temporaire d'un hall (photos : Le Mans Métropole Habitat)**

locataires en raison de l'impact sur les éléments suivants

- Le confort des résidents : Un hall plus petit peut réduire l'espace disponible pour les résidents, impactant potentiellement leur confort et leur utilisation des parties communes.
- Potentiel de congestion : Une réduction de la taille peut entraîner une congestion accrue, en particulier lors d'événements ou de périodes de forte affluence.
- Impact sur l'esthétique : La réduction de la taille peut affecter l'esthétique de l'immeuble et plus largement les dispositifs sécuritaires peuvent influencer négativement la perception générale de l'environnement par les résidents.
- Adaptation nécessaire des habitants : Les résidents devant s'adapter à des espaces réduits, il semble donc important qu'il y ait un travail de dialogue mis en œuvre (en amont et/ou en aval de sa mise en place).

Sans pour autant généraliser ce type d'intervention en raison des inconvénients, le bailleur souhaite s'appuyer sur la facilité et l'efficacité de ce type de déploiement pour des solutions de court terme.

- *[A découvrir dans la même thématique]  
Fermer les entrées le temps de la  
réhabilitation : contraindre le trafic installé  
en changeant de côté les entrées et  
en supprimant le caractère traversant.  
L'expérience d'Atlantique Habitation à Rezé.  
p.94*



## Vidéosurveillance des halls, une solution pour la tranquillité résidentielle ?

La vidéosurveillance est une réponse qui se répand chez un certain nombre d'acteurs de l'habitat social et ce, notamment dans les halls et parties communes des résidences sociales. Parmi les bailleurs rencontrés, cette solution n'est pas partagée et même, le plus souvent critiquée pour un rapport coûts-efficacité.

Il existe trois types de rapports des bailleurs au développement de la vidéosurveillance. Certains s'opposent au développement de cette solution (par idéologie et/ou par scepticisme). D'autres la déploient au cas par cas (cf. *SOCLOVA p.13*) quand les derniers déploient ce dispositif plus systématiquement sur leur parc. La vidéosurveillance pose ainsi à minima des questions auxquelles nous allons chercher à répondre en explorant les résultats apportés par quelques recherches et études.

“ « Du côté de ses défenseurs, on veut faire de la vidéosurveillance une panacée en matière de lutte contre la criminalité. Or, si celle-ci a un effet indiscutable sur l'activité criminelle, c'est néanmoins un outil parmi d'autres qui doit être utilisé en fonction d'objectifs clairement identifiés. Quant aux opposants, ils y voient un dispositif fortement attentatoire aux libertés »<sup>1</sup>

Peu d'études –et souvent datées– existent pour évaluer finement ces dispositifs dans le cadre résidentiel et concernent généralement la vidéosurveillance dans les espaces publics avec

<sup>1</sup> Bauer, A. et Soullez, C., 2009. Concessions sécuritaires et vidéoprotection. *Hermès, La Revue*, n° 53(1), 91-98. <https://doi.org/10.4267/2042/31482>.

des résultats souvent très mitigés ou sujets à controverse<sup>2</sup>. En effet, il reste, encore aujourd'hui, difficile d'évaluer précisément l'impact de cette solution dans un contexte résidentiel. Exploration.

## **Quelles sont les fonctions d'utilisation d'un dispositif de vidéosurveillance ?**

Selon Elodie Lemaire<sup>3</sup>, les objectifs assignés à la vidéosurveillance ont été, au fil du temps, de la prévention/gestion urbaine, à la dissuasion, jusqu'à des objectifs qui sont aujourd'hui plus répressifs associés à la lutte contre la délinquance.

### **La vidéosurveillance, un moyen de dissuasion visuelle ?**

La signalisation (obligatoire) de la présence de caméras de vidéosurveillance voire leur visibilisation dans les halls peuvent être des moyens pour dissuader les individus de s'engager dans des comportements indésirables. Sachant qu'ils sont surveillés, les gens sont moins susceptibles de se livrer à des activités perturbatrices.

En revanche, il faut noter que dans le cas où l'emplacement des caméras est visible, ces dernières peuvent être la source de dégradation les rendant inefficaces et particulièrement coûteuses à entretenir. Moins dissuasifs peut-être, bien que leur présence doive être signalée,

<sup>2</sup> Le Monde, 2021. Une étude commandée par les gendarmes montre la relative inefficacité de la vidéosurveillance. URL : [https://www.lemonde.fr/societe/article/2021/12/22/une-etude-commandee-par-les-gendarmes-montre-la-relative-inefficacite-de-la-videosurveillance\\_6106952\\_3224.html](https://www.lemonde.fr/societe/article/2021/12/22/une-etude-commandee-par-les-gendarmes-montre-la-relative-inefficacite-de-la-videosurveillance_6106952_3224.html)

<sup>3</sup> Élodie Lemaire, 2019. L'œil sécuritaire. Mythes et réalités de la vidéosurveillance, Paris, La Découverte, coll. « L'envers des faits »

des dispositifs de vidéosurveillance peuvent être discrets voire cachés pour éviter ces incidents.

### **La vidéosurveillance pour fournir des preuves ?**

« Il n'y a aucune étude en France qui démontre l'efficacité de la vidéosurveillance sur le plan préventif et dissuasif » mais plutôt pour « identifier des auteurs et élucider des affaires » selon Christophe Soullez, directeur de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP) dans Ouest-France

#### **Enregistrement des preuves, identification des auteurs et collaboration avec la police-justice :**

En cas d'incident, les enregistrements des caméras peuvent fournir des preuves visuelles de ce qui s'est passé, facilitant ainsi l'identification des personnes impliquées. Cela peut être utile pour prendre des mesures appropriées, telles que des avertissements, des sanctions ou, si nécessaire, une intervention des autorités police-justice.

**Une efficacité relative ?** Certains bailleurs témoignent d'une impossibilité de mobilisation systématique des images afin de ne pas dévoiler la présence de la caméra lorsqu'elle est invisible à l'œil pour éviter des dégradations (mais obligatoirement signalés par une affiche). Une question se pose : quand cela vaut-il la peine de risquer de divulguer la présence de la caméra ?

### **Dimension symbolique de la présence de caméra**

Une fonction symbolique et subjective auprès des habitants qui ont l'impression que l'on s'occupe de leurs problématiques et qui sont

rassurés par cette présence. L'USH<sup>4</sup> note même une forte adhésion des locataires et des personnels de proximité du bailleur qui se sentent plus en sécurité grâce à la mise en place de ces dispositifs (à la condition qu'ils ne se substituent pas à une présence humaine).

## **Limites et évaluation de l'efficacité des dispositifs de vidéosurveillance**

L'objectivation de l'efficacité des dispositifs de vidéosurveillance est difficile à établir et ce pour plusieurs raisons. Il est important de noter que l'efficacité des caméras de vidéosurveillance dépend de plusieurs facteurs, notamment la qualité des caméras, leur placement stratégique, la gestion appropriée des enregistrements et la sensibilisation des résidents à leur présence. D'autre part, il est difficile d'évaluer avec certitude l'influence réelle de ces dispositifs sur l'arrêt/le report de situations de troubles. Enfin, ces caméras visant à garantir une tranquillité/qualité résidentielle dont le ressenti est particulièrement subjectif et relatif (habitants, agents de proximité...), il est souvent difficile d'objectiver les situations.

Afin d'évaluer l'impact de la mise en place de ces dispositifs, l'USH (idem) propose quelques pistes de réflexion :

<sup>4</sup> USH, 2017. La vidéoprotection et la vidéosurveillance dans l'habitat social. Repère n°33. URL : <https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/Reperes%2033.pdf>

- **Définir une situation initiale avant la mise en place de caméras** (indicateurs permettant de quantifier les actes délictueux) permettant de mesurer leur influence. En guise de nuance, il faut toutefois garder en tête que la présence/absence et l'intensité de ces pratiques source de nuisance et de dégradation s'expliquent par une multitude de facteurs dont les dispositifs de vidéo protection font partie.
- **Faire la comparaison avec un site témoin non équipé du dispositif**

Dans ce même rapport, l'USH détaille quelques points forts et points faibles afin d'aider à comprendre la portée de ces dispositifs :

### **Points forts :**

- Grâce aux images une identification plus facile des auteurs et un rapprochement bailleur-police ;
- Un outil performant pour identifier des situations problématiques afin d'y apporter une réponse rapide ;
- Un bon outil pour la gestion de proximité (détection facilitée de dégradation, d'encombrants, etc.).

### **Limites liées à la vidéosurveillance selon Elodie Lemaire et points faibles (USH) :**

- La qualité de la vidéo et la limitation du champ de vision ;
- La vulnérabilité des dispositifs (panne, dégradation) ;
- Coûts élevés en matière d'investissement initial, d'utilisation et de maintenance le tout dans un contexte d'incertitude de

## Encart. Aspects juridiques et éthiques à prendre en compte

La CNIL résume dans un article les conditions qui encadrent la pose, la consultation, l'utilisation et la conservation des caméras et images de vidéosurveillance. Le guide de l'USH (2017) revient sur ces aspects également.

CNIL, 2018. La vidéosurveillance – vidéoprotection dans les immeubles d'habitation. URL : <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-vidioprotection-dans-les-immeubles-dhabitation>



cofinancement de l'État ;

- La lecture des images de vidéosurveillance n'est pas neutre. Elle est sensible aux interprétations (en lien avec la qualité de la vidéo) et à la subjectivité des opérateurs. Elle peut être source de discrimination et d'accusations erronées ;
- La vidéosurveillance n'est pas une preuve en soit face aux magistrats. La vidéo n'est pas utilisée comme un argument ultime mais permet d'abonder un faisceau de preuves qui se recoupe ;
- Peu d'impacts sur les trafics notamment et effets de report ;
- Peu de méthode permettant d'encadrer le bon fonctionnement et la bonne efficacité de ces dispositifs.

## ***La vidéosurveillance ou vidéo protection, un outil parmi d'autres***

En résumé, aussi bien que les caméras de surveillance sont un outil qui fasse débat dans la prévention et la gestion des situations d'occupation abusive, elles doivent être intégrées dans une approche globale de sécurité et de gestion des immeubles :

- Engager une réflexion préalable autour de la pertinence de mise en œuvre de la vidéosurveillance à conduire (diagnostic, objectifs). Prévoir les conditions d'évaluation de ces dispositifs sur un plan quantitatif et sensible (ressenti des agents et des habitants) ;
- Une démarche de projet plus global de tranquillité résidentielle et qui s'inscrit plus

largement dans un partenariat territorial bailleur-parquet-police. En effet, la vidéosurveillance ne couvre que certains espaces limités (risque de déport), n'est pas nécessairement un frein qui empêche des occupations gênantes ou des actes délictueux. Elle ne doit pas être pensée comme un substitut à la présence humaine (gardiens, médiateurs, etc.) ou comme une solution miracle ;

- La vidéosurveillance compris en tant que dispositif dissuasif ne va que repousser dans d'autres espaces en proximité les présences de publics sources de nuisances voire d'activités illégales. Elles ne peuvent résorber les problématiques mais elles peuvent, à minima compliquer leur retour sur les sites équipés.

Dans un guide fourni, l'USH détaille comment mettre en œuvre une vidéosurveillance selon une méthode rigoureuse (cf. ci-dessous).

## **Pour aller plus loin.**

- Éric Heilmann, 2012. L'efficacité de la vidéosurveillance. Millénaire 3. URL : <https://www.millenaire3.com/ressources/l-efficacite-de-la-videosurveillance>
- Kaenzig, R. and Klauser, F. 2018. Vidéosurveillance et insécurités urbaines : Etude de l'efficacité préventive du dispositif de caméras installé au quartier des Pâquis à Genève, Geogr. Helv., 73, 63–73, <https://doi.org/10.5194/gh-73-63-2018>
- USH, 2017. La vidéoprotection et la vidéosurveillance dans l'habitat social. Repère n°33. URL : <https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/Reperes%2033.pdf>
- Élodie Lemaire, 2019. L'œil sécuritaire. Mythes et réalités de la vidéosurveillance, Paris, La Découverte, coll. « L'envers des faits »





# 3.

**Prévenir et  
accompagner  
les situations  
difficiles**



# Adapter les niveaux d'intervention en fonction des situations observées

En partant du principe que, selon l'article 1719 du code civil le bailleur a l'obligation de « faire jouir paisiblement le preneur pendant la durée du bail », dans cet article introductif, nous souhaitons explorer des actions permettant de réagir suivant le niveau de difficultés dans les situations rencontrées afin de préserver, restaurer une qualité résidentielle à minima satisfaisante pour les habitants.

En s'inspirant du rapport de Didier Peyrat<sup>1</sup> et des échanges avec les bailleurs et acteurs rencontrés, l'idée est de détailler de façon non

exhaustive, les stratégies pour des interventions dans les espaces résidentiels en fonction de trois niveaux allant de situations les plus calmes à des situations plus tendues. Ces niveaux ne sont pas fixes, ils peuvent fluctuer en fonction de temporalités parfois très courtes (en fonction des jours de la semaine, des moments de la journée...) et être différents selon les secteurs d'un même quartier. Ces niveaux peuvent être définis et précisés grâce à des diagnostics (Cf. [partie 1. p.7](#)) qualifiant la nature et l'importance des problèmes d'insécurité.

L'objectif ici est moins de proposer de solution à long terme plutôt que de réfléchir aux réactions à mettre en œuvre afin de préserver rapidement

<sup>1</sup> Peyrat, 2001. Habiter, cohabiter. La sécurité dans le logement social. Rapport à Marie-Noëlle Lienemann, secrétaire d'État au Logement. URL : <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/024000101.pdf>

une qualité de service suffisante pour permettre aux résidents de ne pas être pris au piège de situations.

## **Niveau 1. Une tranquillité relative : garantir le maintien de la qualité de vie par une gestion réactive et en encourageant le lien de voisinage et l'appropriation habitante. Le rôle du gardien au cœur**

### **Rôle du gardien référent dans la qualité d'usage et de vie**

Les gardiens, en tant qu'agent de proximité peuvent répondre aux impératifs d'une présence technique continue voire renforcée : assurer une réactivité, montrer une capacité de réponse pour marquer la présence (montrer la bonne volonté et l'engagement du bailleur dans la résolution du problème) et perturber les mésusages, rassurer les locataires.

Cependant, l'élément de départ incontournable pour s'appuyer les bénéficiaires de l'intervention de gardiens référents, est la garantie d'une bonne qualité de travail leur permettant d'assurer la qualité de leur mission : « *des gardiens reconnus, rassérénés, formés, polyvalents et effectivement soutenus (c'est-à-dire protégés et parfois défendus) par leurs employeurs et la collectivité* » (Peyrat, 2001:84) et suffisamment nombreux.

Cette qualité de travail dans leurs missions passe inévitablement par de la formation des personnels de proximité à :

- Savoir comment réagir en cas d'occupations abusives, de présence de trafics (quels comportements adopter ?) ;
- Savoir-faire de la médiation sociale auprès des publics sources de nuisances et des locataires<sup>2</sup> ;
- Intégrer dans les missions du gardien un rôle d'animation sociale (Soclova/Archipel Habitat) : favoriser l'appropriation des espaces résidentiels par les habitant-es, l'interconnaissance entre voisins, etc.
  - Cf. *stratégie de tranquillité résidentielle de la SOCLOVA p.106*
  - Cf. *Stratégie de proximité d'Archipel Habitat p.58*

### **La réactivité pour un maintien de la qualité : ne rien laisser passer, ne rien laisser sans réponses**

Cette réactivité, c'est assurer une qualité de gestion des espaces afin d'éviter qu'un sentiment d'abandon naisse chez certains locataires.

Afin de réussir à maintenir ce niveau de réponse, il faut travailler sur le phénomène de renoncement des agents de proximité. Mille (p.371<sup>3</sup>) nomme ainsi les situations où face à la pérennisation de certaines incivilités,

2 Pour aller plus loin : Pratiques d'accompagnement des personnels de proximité. USH, Repères ressources humaines n°76. 2020

3 Amandine Mille, 2021. Les bailleurs sociaux à l'épreuve de la gestion du cadre de vie des quartiers d'habitat social : immersion dans un organisme francilien. Thèse de géographie. URL : <https://theses.hal.science/tel-03367452>

dégradations, nuisances et ce malgré une intervention régulière, les agents se lassent (« à quoi bon ») et finissent par baisser leur niveau de vigilance et de réactivité.

Alors, au-delà de la mobilisation des agents, il apparaît important de, dès que possible, bien identifier la source des problématiques afin qu'ils aient moins l'impression d'agir pour rien et de lutter activement (prévention, incitation, pénalisation) contre la généralisation progressive de comportements pouvant nuire à la qualité résidentielle. Enfin, même si les causes ne parviennent pas toujours à être identifiées, il est important de continuer à réparer/entretenir afin d'éviter de tomber dans une forme de punition collective en laissant les espaces collectifs se dégrader. En somme l'idée est de maintenir les troubles et les atteintes dans un régime d'exceptionnalité autorisant moins une normalisation/banalisation de ces comportements et actes.

## Animer le quartier et associer les habitants pour limiter les petites nuisances

Dans ces contextes plutôt favorables, le développement d'animations sociales et culturelles de proximité (halls, abords, espaces publics) sont autant d'occasions de rassembler et fédérer les locataires, d'occuper les espaces voire d'en susciter l'appropriation, mais aussi de montrer la présence et la proximité du bailleur et des acteurs du quartier. En effet, en provoquant des situations de côtoiement avec les habitants, il est parfois plus aisé de repérer l'émergence de difficultés et d'en comprendre les ressorts. Ces informations devant faciliter la mise en place de réponses efficaces pour accompagner les résidents et répondre à leurs besoins.

Bien entendu, la diversité des ménages et la

densité de l'habitat de grands ensembles sont souvent sources de micro-nuisances (bruits, déchets, encombrants...) défavorables à l'ambiance des résidences. Pour limiter ces petites incivilités, un travail avec les habitants sur la compréhension et l'appropriation des règles de vie collective par chacun·e (règlements, charte collective, etc.) peut être fait (cf. *Médiatrice cadre de vie à Archipel Habitat p.60*) :

- Coproduction de charte de voisinage avec les habitants facilitant la compréhension et l'appropriation par chacun·e des règles collectives ;
- Adapter les règlements intérieurs aux situations ;
- Faciliter la lisibilité des règlements (pictogrammes, ...) ;
- Actions de sensibilisation auprès des habitants.

## Niveau 2. Une tranquillité troublée

« Avant que le territoire, l'immeuble ou le lotissement ne passe sous un autre contrôle que celui des autorités prévues à cet effet, il faut essayer d'empêcher les dynamiques encore distinctes de l'intranquillité et de la criminalité de se coaguler. Il faut séparer ce qui doit l'être. »  
(Peyrat, 2001 : 84-86)

## **Mettre la pression par une présence accrue par une « mobilisation inter institutionnelle visible »**

Dans les cas d'occupations abusives sans présence importante de deal, il semble que les bailleurs qui font l'effort de renforcer leur présence par des actions de proximité sont ceux qui obtiennent de meilleurs résultats. Ces actions peuvent être le retour ou le renforcement de la présence de gardien ou d'agents de proximité sur ces sites. Ce sont ces présences qui permettent à la fois une médiation à destination des publics provoquant les nuisances mais aussi d'accompagnement des locataires (montrer la présence et la réactivité du bailleur, expliquer les solutions mises en œuvre et celles possibles rassure les habitants). C'est l'action et la présence dans la durée qui apparaissent généralement comme fonctionnant le plus efficacement et durablement.

→ Cf. *animation de proximité d'Aiguillon construction p.82*

Ces efforts de la part des acteurs du quartier, peuvent être l'occasion de mobiliser des habitants qui, parce qu'ils ont été impactés par ces troubles, peuvent accepter d'être relai auprès du bailleur (partage d'information, de diagnostics d'usage, évaluation des actions mises en place...), de se mobiliser avec des présences accrues dans les espaces collectifs, etc. Il ne s'agit pas ici de déléguer la charge aux habitants mais bien de les associer afin de diffuser des informations, de s'assurer de l'efficacité des actions voire de les démultiplier.

Le renforcement des moyens d'actions en faveur de la tranquillité résidentielle par les bailleurs passe par :

- L'assermentation des agents de proximité

- La présence d'agent de proximité sur des horaires atypiques (soirs et week-ends) avec des missions directement liées à la résolution des nuisances/troubles éventuels ;

→ Cf. *médiation en horaires atypiques de Soli'cité p.62*

- Le recours à des solutions de renforcement par la mobilisation (temporaire ?) d'agents de sécurité. Par exemple, cette mobilisation peut être mise en place temporairement et ponctuellement le soir et la nuit dès les premiers signes d'occupation abusive afin d'éviter toute habitude ;

→ Cf. *fiche expérience de Vilogia*

- La mutualisation interbailleurs des informations, voire des agents d'intervention. Exemple : services de surveillance et/ou groupes d'intervention interbailleurs comme à Toulouse ou à Paris.

## **Des contrats locaux de sécurité axés sur le logement**

Avoir un axe logement dans les contrats locaux de sécurité permet de partager les diagnostics entre les acteurs, de partager les informations mais aussi d'impliquer les habitants et/ou les associations de locataire dans cette réflexion.

## Encart. Halls occupés : élaborer un protocole d'intervention et d'accompagnement pour agir rapidement

Dès le repérage ou l'alerte sur un hall qui est victime d'occupation voire de l'installation de petits trafics l'idée est de proposer une méthode prédéfinie d'intervention et d'accompagnement des habitants à destination du bailleur mais aussi des acteurs de la prévention, médiation, animation sociale de chacun des quartiers. Pour nourrir cette réflexion et penser l'efficacité de ces réactions nous nous appuyons sur les causes qui nourrissent le sentiment d'insécurité pour penser des protocoles d'intervention selon trois objectifs : anticiper, limiter puis arrêter et accompagner.

Dans le rapport de Peyrat (2001), il rappelle que les publics qui se sentent en insécurité ne sont pas nécessairement les plus âgés mais ce sentiment touche tous les publics (sans oublier les jeunes). Il explique que le développement de ce sentiment, même s'il est lié à des expériences (vues, vécues, subies), n'est pas la source de raisonnements irrationnels quant au jugement fait des causes/facteurs d'incivilité/délinquance/violence : « *Profondément inquiets, mais pas obsédés, les résidents de logements sociaux veulent de la police et des actes, certes, mais pas seulement : on veut aussi de la prévention* » (2001 : 29). Plutôt que de la répression forte, la majorité des habitants veulent des réponses mesurées et si possibles efficaces.

### 1. Anticiper

- **S'appuyer sur les agents de proximité et leurs remontées pour identifier les évolutions**
  - Le dispositif « tranquillité résidentielle » de Habitat 77 avec la mise en place de correspondants de nuit (en savoir plus) ou dispositifs de médiation en horaires atypiques pour repérer les situations « difficiles ».
  - Cartographies des halls (cf. *expérience USH Pays de Loire p.10*), suivi des actions qui pourraient être la source d'un déplacement des occupations et provoquer des déports sur d'autres espaces résidentiels
  - Centraliser le maximum d'information de sources différentes.
    - S'appuyer en plus des remontées des agents de proximité, des plaintes et informations issues du centre téléphonique ou des courriers au bailleurs (Cf. *expérience SOCLOVA p.10*)
    - Dans le quartier de Villejean à Rennes, une adresse mail est mise en place afin de centraliser toutes les informations de chacun des acteurs intervenant sur le territoire (Cf. *Fiche expérience Espacil Habitat p.98*)
- **Communiquer et informer en amont**
  - Communiquer auprès des locataires sur les solutions possibles en cas de difficulté vécue dans les espaces résidentiels communs
  - Fournir aux résidents des informations sur la manière de réagir en cas de problème et encourageant à signaler tout incident aux autorités compétentes. (Cf. *fiche expériences SOCLOVA/Ville d'Orvault p.54*)
  - Afficher, partager et au besoin expliquer les règlements avec l'ensemble des résidents.
  - Accompagner, informer et rassurer les habitants particulièrement en cas d'aggravation des nuisances liées à ces présences/pratiques

## **2. Accompagner, informer et rassurer les habitants particulièrement en cas d'aggravation des nuisances liées à ces présences/pratiques**

- Assurer du soutien et de la présence du bailleur auprès des habitants (aller-vers, écoute, présentation des dispositifs mis en œuvre)
- Mise en place de cellule d'écoute à la fois pour signaler les incidents mais aussi pour obtenir du soutien
- Ecouter et recueillir la parole des habitants afin de bien comprendre les enjeux afin d'adapter la/les interventions. Par exemple, Archipel Habitat, lors d'épisodes difficiles met en place des actions avec l'idée de renforcer la politique d'aller vers pour rassurer les locataires avec la mise en place du « café du facteur » ciblant les adresses les plus sensibles.
- Dans les cas les plus graves, parer au plus urgent et garantir le maintien de services (courrier, maintenance, etc.)

## **3. Limiter, arrêter au plus vite l'occupation dès les premiers signes. Restaurer la qualité résidentielle et éviter les situations d'habitation**

- Grâce à des dispositifs de médiation, aller-vers les publics source de ces occupations (quand c'est possible) pour tenter de cesser dès le démarrage ces pratiques (rappel des règles, aide à une auto-identification des pratiques qui peuvent être source de nuisance...)
- Renforcer la présence des agents de proximité du bailleur
  - Former les agents à savoir réagir/gérer ces situations
  - Soutenir les agents lors de la gestion de ces épisodes
- Faire appel temporairement à des agents de sécurité pour éviter l'installation dans la durée d'habitudes d'occupation d'un hall
- Mettre en place des dispositifs d'aménagement temporaire pour gêner les occupations ou rendre plus difficile l'accès (cf. expérience NMH/LMMH p.28)
- S'appuyer sur les dispositifs d'échange police-bailleur pour alerter notamment en cas de persistance des troubles

Bien entendu, ces quelques pistes de solutions ne sont pas exhaustives et devront être complétées puisqu'elles sont issues des échanges et des recherches faites sur la question.

## Niveau 3. Défaire l'insécurité

Ce troisième et dernier niveau regroupe les situations d'urgence, où l'enjeu est de **défaire l'installation de trafics et de groupes plus ou moins fortement constitués**. Dans ces contextes très tendus voire violents, nous devons nous poser la question : où s'arrêtent les prérogatives du bailleur ? Si les bailleurs sont bien des acteurs de la tranquillité résidentielle, l'installation de trafics avec des intérêts économiques importants à défendre semble plutôt relever de problématiques de tranquillité publique et de sécurité. Cependant, même dans ses configurations, les bailleurs peinent parfois à faire intervenir les forces de police. Aujourd'hui, l'enjeu dans ces situations est particulièrement lié à la diminution des moyens humains dans les forces de l'ordre qui ne peuvent plus assurer dans de bonnes conditions leurs missions. On assiste alors à un « mouvement de délégation en chaîne »<sup>1</sup> de telle sorte que « les bailleurs sociaux sont soumis à une pression croissante qui les incite à réagir, parfois au-delà de leurs compétences et de leurs responsabilités »<sup>2</sup>. En cause, la pression légitime qu'ils ont d'un côté par les locataires et leurs salariés et, de l'autre, la pression de l'État et des autorités Police-Justice à investir davantage ces enjeux.

Dans cette problématique, il apparaît difficile pour un regard aussi distancié que le nôtre de mettre en évidence les conditions d'un partenariat efficace bailleurs-police, d'autant que c'est un sujet à part entière que nous n'avons pas pensé traité initialement. Cependant, il semble que dans un certain nombre de cas, c'est la relation de

confiance police-bailleur qui facilite le partage équitable des responsabilités entre ces acteurs dans des situations complexes. Cette confiance se joue dans le dépassement de la défiance qui peut préexister dans la relation entre ces acteurs par la promotion des actions et les efforts entrepris par chacun, par le partage des informations et des intentions/intérêts de chacune des parties (cf. Stratégie multipartenariale de tranquillité résidentielle SOCLOVA).

### Pour aller plus loin.

- LE CALLENEC I., 2019, « Les bailleurs sociaux : coproducteurs de sécurité ? », INHESJ. URL : <https://www.ihemi.fr/articles/les-bailleurs-sociaux-coproducteurs-de-securite>
- Virginie Malochet, 2019. « Policer le parc social. Le Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS) », Métropolitiques. URL : <https://metropolitiques.eu/Policer-le-parc-social-Le-Groupement-parisien-inter-bailleurs-de-surveillance.html>
- GOSSELIN, C, & MALOCHET, V, 2017. « Jusqu'où ne pas aller trop loin ? » Les bailleurs sociaux face aux enjeux de sécurité. Espaces et sociétés, 2017/4 n° 171. pp. 127-143. URL : [https://scholar.archive.org/work/fx5z3dd3yfg5vjbxjkl7a27m4/access/wayback/https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=ESP\\_171\\_0127&download=1](https://scholar.archive.org/work/fx5z3dd3yfg5vjbxjkl7a27m4/access/wayback/https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=ESP_171_0127&download=1)

1 GOSSELIN, C, & MALOCHET, V (2017). « Jusqu'où ne pas aller trop loin ? » Les bailleurs sociaux face aux enjeux de sécurité. Espaces et sociétés, 2017/4 n° 171. pp. 127-143. [https://scholar.archive.org/work/fx5z3dd3yfg5vjbxjkl7a27m4/access/wayback/https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=ESP\\_171\\_0127&download=1](https://scholar.archive.org/work/fx5z3dd3yfg5vjbxjkl7a27m4/access/wayback/https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=ESP_171_0127&download=1)

2 Diane Valranges dans Actualité Habitat n°1146 (mai 2021)





## Retour sur la pénalisation des atroupements dans les parties commune (AFD)

*[article daté de 2022]*

Entre 2021 et 2022, le gouvernement a mis en place une nouvelle loi pour répondre aux problématiques d'atroupements dans les halls d'immeubles qui viennent parfois les habitants des quartiers prioritaires.

Dans le cadre de nos premières observations en matière de politiques publiques de sécurité et de dispositifs de sûreté dans les halls d'immeubles nous nous sommes intéressés à cette nouvelle loi L272-4 du code de sécurité intérieure mais surtout à son application. En effet, cette-ci introduit une nouvelle Amende Forfaitaire Délictuelle (AFD) pour des personnes qui commettraient des délits d'atroupements dans les parties communes des immeubles. Son intérêt pour le gouvernement c'est la rapidité de son effectivité. Nul besoin de procès pour être appliquée. Mais est-elle si effective que cela pour le moment ?

La loi étant très récente ainsi nous avons jugé qu'il était plus pertinent d'interroger dans un

premier temps les agents de l'Etat concernés par son application. Avant tout car ils sont parmi les seuls qui connaissent l'existence de cette nouvelle amende à l'heure actuelle. Ainsi, nous avons interrogé un officier de police et un officier de gendarmerie dont nous garantissons l'anonymat.

Leur retour d'expérience n'est que partiel étant donné qu'ils peuvent s'en servir au niveau national seulement depuis Février 2022. Cependant l'un d'entre eux a travaillé sur une zone qui a fait l'objet de l'expérimentation de cette nouvelle amende. Nous allons procéder de la même manière que nous l'avons fait lors de nos entretiens avec les deux officiers.

Premièrement une explication objective et exhaustive du principe de l'amende forfaitaire délictuelle et de son contexte. Secondement, une première analyse des premiers retours d'expériences du terrain. Et enfin une ébauche de réflexion sur l'avenir des halls d'immeubles en

## **Explication objective du principe de l'AFD sur les attroupements.**

---

Avant de revenir en détail sur la consistance de cette Amende Forfaitaire Délictuelle (AFD), il faut la remettre dans son contexte. Une AFD c'est une sanction qui est instaurée en dehors de tout procès. Elle ferait «clairement suite» à une autre AFD déjà existante qui est la pénalisation du consommateur ou du simple détenteur de stupéfiants et qui selon le gendarme et le policier «fonctionne correctement dans l'application».

Face aux problématiques de squat dans les halls d'immeubles, une nouvelle AFD est créée en ciblant deux délits :

1. Le délit d'entrave aux libres allées et venues des résidents. Liberté pouvant être entravée par la présence significative de plusieurs personnes qui stationnent dans un hall avec par exemple des canapés, des chaises ou pouvant mener à des intimidations.
2. Le délit d'entrave aux dispositifs de sécurité. Celui-là étant divisé en deux. L'entrave aux outils de sécurité comme l'utilisation des extincteurs ou la condamnation d'issues de secours. Mais aussi l'entrave à l'accès au toit avec des attroupements au niveau des sas de désenfumage ainsi que des toits des immeubles en eux-mêmes.

“ « C'est un phénomène que l'on a beaucoup observé notamment pendant le confinement » selon un des agents interrogé

## **0% d'application (ou presque), première analyse des retours d'expériences du terrain.**

---

Evoquer les retours d'expériences du terrain pour un gendarme comme pour un policier, c'est d'abord évaluer les résultats statistiques du nombre d'amendes disposées par des agents. Ce chiffre approche les 0% selon le policier comme le gendarme qui travaillent sur deux terrains différents de deux agglomérations différentes. Mais alors pourquoi ?

Les deux nous ont détaillé l'ensemble des conditions requises pour que l'amende soit donnée lorsque un des délits que nous avons présenté est constaté. Cela nous semble pertinent d'en faire état dans une perspective de première analyse.

“ « C'est inapplicable, les délits ciblés sont les bons mais il y a trop de conditions »

D'abord il faut qu'il y ait minimum deux personnes majeures dans le groupe de personnes qui stationnent. L'AFD ne concerne pas les mineurs. Or, le gendarme comme le policier ont

rapporté que leurs équipes rencontrent de nombreux mineurs concernés par ces occupations illicites.

Il faut que le délit soit constaté et reconnu. La personne en situation de délit doit résider sur le territoire français, faire état de son adresse et être en mesure de comprendre l'infraction avant de reconnaître les faits. Aussi, si une plainte est en cours, le délit ne pourra être relevé au risque d'entraîner un vice de procédure sur l'enquête. Les délits ne sont pas cumulables. Autrement dit si une des personnes potentiellement verbalisable a commis simultanément un autre délit : par exemple détention de stupéfiant ou un outrage à agent, elle ne pourra être verbalisée.

## Que faire à long terme ?

Mais ce n'est pas seulement une histoire de condition d'application. Après un constat que nous devons bien reconnaître pessimiste sur l'effectivité de l'amende. Nous leur avons demandé leurs avis sur le Squat des halls en général. Tous deux ont reconnu bien volontiers que bien qu'ils réclament d'avantage de moyens, leurs maisons respectives ne peuvent être la seule réponse aux enjeux de sécurité et de sûreté dans les halls qui posent des difficultés à ses résidents, dans tous les halls en général. Concrètement, ils ont tous les deux affiché leur volonté de collaborer d'avantage avec les éducateurs de rues dont ils admettent l'importance du travail et notamment avec les jeunes.

“ *«La nature a horreur du vide»  
dit le Gendarme*

Celui-ci nous a garanti avoir bien mesuré la différence au cour de sa carrière entre un quartier animé et un quartier moins animé à l'échelle macro et entre un hall animé et un hall moins animé à l'échelle micro en terme de répercussion sur la sécurité de ceux-ci. Il poursuit *«quand les places sont trop minérales que voulez-vous y faire ? Sur un terrain de foot, on joue au foot. Quand on a nulle part, on va ou l'on peut»*

Aussi, il semble pertinent au policier comme au gendarme d'établir des critères précis pour définir ce qui est un hall qui pose problème pour faire la part des choses. Le gendarme nous dit *«Parfois, il suffit à certains de voir un jeune métisse habillé en jogging pour nous appeler, sans qu'il n'ait posé de problèmes. Les réseaux sociaux amplifient tout. Paradoxalement, il y a des immeubles plus problématiques où l'on ne nous appelle pas. Les gens préfèrent directement déposer plainte»*.

## Un dispositif pas si utile ?

Il est intéressant de noter que cette nouvelle annonce avait fait l'objet d'une communication importante de la part du ministre de l'intérieur, désireux de frapper vite et fort. Peut-être en partie pour répondre à ce sentiment d'insécurité dont nous parlait les deux officiers juste avant. Sur le terrain, au vu de tous les éléments dont nous disposons à l'heure actuelle nous pouvons établir avec prudence que cette amende ne va pas révolutionner la situation des halls et des problématiques d'attroupements qui lui sont parfois associées.

## Sources

- Squat de halls d'immeuble ou occupation de terrain : deux nouvelles amendes testées dès ce mardi. Ouest France, 2021. URL : <https://www.ouest-france.fr/societe/squat-de-halls-d-immeuble-ou-occupation-de-terrain-deux-nouvelles-amendes-testees-des-ce-mardi-691a27cc-30b0-11ec-a718-a624d0d4b41d>
- Squattage de hall d'immeuble : les nouvelles amendes sont tombées au Havre. Actu.fr, 2022. URL : [https://actu.fr/normandie/le-havre\\_76351/squattage-de-hall-d-immeuble-les-nouvelles-amendes-sont-tombees-au-havre\\_48866828.html](https://actu.fr/normandie/le-havre_76351/squattage-de-hall-d-immeuble-les-nouvelles-amendes-sont-tombees-au-havre_48866828.html)



# En cas de problème, qui contacter ? Ville d'Orvault/ SOCLOVA (Angers)

Qui contacter : police nationale, le bailleur, la police municipale, les médiateurs... ?

En fonction de la nuisance ou du trouble subi par une personne il est souvent difficile de savoir qui contacter afin de résoudre efficacement cette difficulté. En effet, les prérogatives de chacun de ces acteurs sont souvent mal connues des habitants alors que savoir comment réagir à des situations difficiles est particulièrement important dans ces configurations résidentielles collectives mêlant une certaine promiscuité à une diversité importante des profils des ménages.

Pour parer à cette opacité des fonctions et des missions entre les acteurs de la tranquillité publique et/ou résidentielle, le bailleur angevin SOCLOVA et la ville d'Orvault ont expérimenté la création de documents de communication.

## *Présenter les rôles et contact des acteurs de la tranquillité*

A Angers, le bailleur social SOCLOVA a souhaité créer un document de communication identifiant les rôles et les contacts des acteurs de la tranquillité. Afin d'assurer la pertinence des informations, le bailleur a impliqué la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale, les Polices municipales et les différents acteurs présents en fonction des communes où est réparti son parc de logements. Il a été demandé à chacun d'entre eux ce qu'ils souhaitaient communiquer comme informations sur leurs missions. Etant donné les différences entre les collectivités en matière de tranquillité, le bailleur a réalisé des plaquettes spécifiques sur chacune des communes où il a des logements.

Ainsi la plaquette recense, les dispositifs que

les communes ont voulu mettre en avant (par exemple la ville de Trélazé a souhaité communiquer que sur la Régie des quartiers et sur la brigade propreté de la ville), les missions de police ou de gendarmerie et les missions du bailleur. A chaque fois un contact téléphonique est précisé.

Un document accessible. Le document est construit de façon à être accessible en usant de pictogrammes, de phrases simples devant permettre une compréhension large et rapide des informations. Le bailleur précise avoir eu des retours positifs de nos locataires saluant la démarche et la pertinence des infos

Un document diffusé le plus largement. Le support a été envoyé à tous les locataires, est remis à tout nouveau locataire à la signature du bail et en stocks dans les loges gardiens ou les agences.

Au-delà des objectifs initiaux, le bailleur note des retombées positives dans sa relation à ces acteurs impliqués. En effet, la construction collective de ce document de communication a permis de souligner l'intérêt du bailleur sur ces questions auprès des acteurs de la tranquillité impliqués dans cette création.

**La régie de quartiers de Trélazé**

EN LIEN AVEC LA MUNICIPALITÉ, AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX ET LES AUTRES ACTEURS DU TERRITOIRE ONT MIS EN PLACE UN SERVICE DE MÉDIATION ET DE PROXIMITÉ DEPUIS MAINTENANT 15 ANS.

Les missions du service :

- APAISE LES TENSIONS, résout les conflits de voisinage.
- LUTTE CONTRE l'isolement et l'adversité.
- PRÉVIENT LES INCIVILITÉS, ils discutent avec les jeunes pour obtenir leur compréhension.
- VÉRIFIE LE BON FONCTIONNEMENT des équipements et effectue un signalement en cas de défaut technique.

**NOUS CONTACTER**  
02 41 32 02 78

27 rue du Mongazon - 49800 Trélazé  
Présents du lundi au samedi de 16h à 19h

**La police nationale**

ASSURE LA SÉCURITÉ GÉNÉRALE DES PERSONNES, DES BIENS ET DES INSTITUTIONS À TITRE PRÉVENTIF ET RÉPRESSIF DANS LES ZONES URBANISÉES.

- Prend en charge les victimes et accueil du public
- Réceptionne les appels 17, intervention police secours
- Surveillance de la voie publique

sont des missions effectuées de jour comme de nuit par des équipages polyvalents ou des brigades spécialisées.

La police nationale assure également des missions d'investigations (enquêtes judiciaires), de police technique et scientifique, de renseignement et d'ordre public.

**NOUS CONTACTER POUR LES URGENCES**  
(agression, vol, cambriolage, dégradation... en cours ou venant juste de se produire)

**17 POLICE SECOURS**

POUR LE DÉPÔT DE PLAINTE OU MAIN-COURANTE

02 41 57 52 00 COMMISSARIAT CENTRAL ANGERS  
02 72 79 89 10 BUREAU DE POLICE ANGERS MONPLAISIR

---

**La brigade propreté**

LA VILLE DE TRÉLAZÉ A CRÉÉ EN 2020 UNE BRIGADE PROPRETÉ AU SEIN DES SERVICES TECHNIQUES MUNICIPAUX. DEUX AGENTS COMPOSENT LA BRIGADE

- LUTTE QUOTIDIENNEMENT contre les dépôts sauvages
- MAINTIEN LA PROPRETÉ des abords des points TOM

IL CONVIENT À TOUS DE FAIRE PREUVE DE CIVISME POUR QU'ENSEMBLE, LA VILLE DE TRÉLAZÉ SOIT ENTRETENUE.

**NOUS CONTACTER**  
02 41 33 74 74

Intérieur de la plaquette distribuée aux habitants de Trélazé (SOCLOVA)

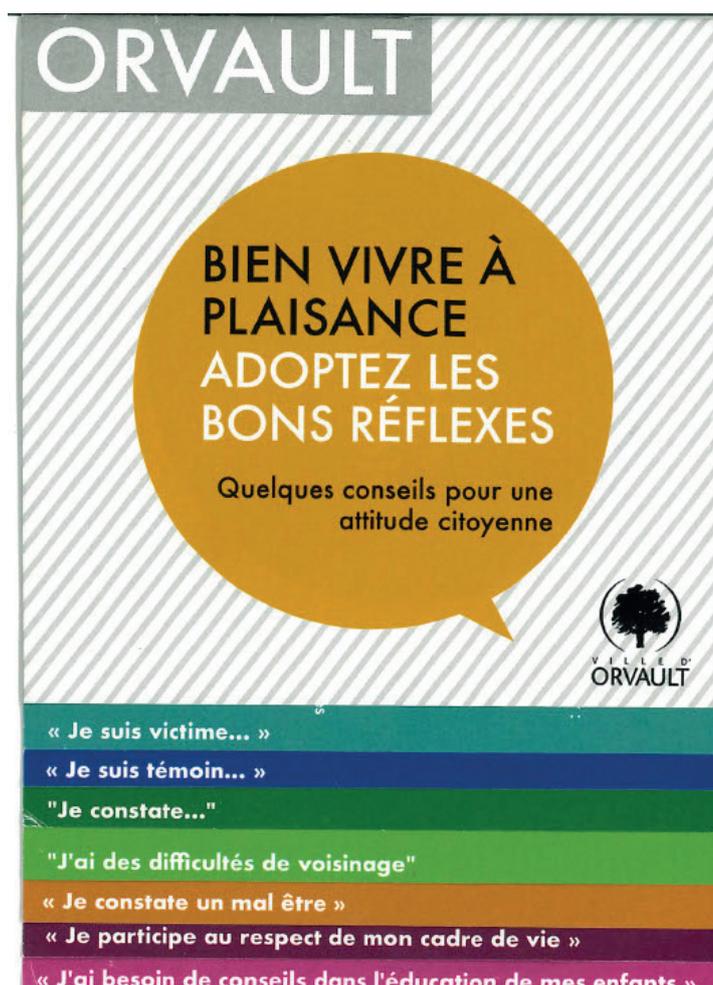
## ***En fonction des problèmes, conseils et contacts utiles à Orvault***

Dans une logique similaire, la ville d'Orvault a créé un document de communication sur les bons réflexes et contacts à avoir en cas de problèmes mais dans une approche différente. En effet, plutôt que de partir des missions des acteurs de la tranquillité, ici le parti pris est de partir des besoins lors de nuisances ou de troubles.

Le document se présente comme un livret que l'on peut ouvrir directement sur une des catégories choisies en fonction de la nature de la difficulté rencontrée par un·e habitant·e :

- « je suis victime... »
- « je suis témoin... »
- « je constate... »
- « J'ai des difficultés de voisinage »
- « Je constate un mal être »
- « Je participe au respect de mon cadre de vie »
- « j'ai besoin de conseils dans l'éducation de mes enfants »

Chacune de ces catégories propose des conseils, et en fonction de la nature plus précise du problème les contacts des personnes/structures/services pouvant apporter une réponse.



***La couverture du facicule présente les thématiques où sont renseignés les contacts utiles***



**« J'ai des difficultés de voisinage »**

► La proximité dans les secteurs d'habitat collectif est une force et un gage de solidarité. Elle peut également être source de nuisances

- une présence bruyante au pied de mon logement
- mon voisin fait trop de bruit
- j'ai subi des insultes

**J'APPELLE :**  
 Atlantique Habitations (bailleur) :  
**02 51 80 27 31**  
 ou la copropriété :  
**02 59 10 01 27**

- il y a des regroupements accompagnés de nuisances dans le hall de mon immeuble

**J'APPELLE :**  
**LA POLICE NATIONALE :**  
**17**

" J'ai des difficultés de voisinage "

« Je constate un mal être »

« Je participe au respect de mon cadre de vie »

« J'ai besoin de conseils dans l'éducation de mes enfants »

*Exemple d'une des thématiques traitées avec des exemples précis et les contacts associés*



# Politique de proximité d'Archipel Habitat à travers l'exemple des gardiens d'immeuble et de la médiatrice cadre de vie

## ***Un bref contexte de la politique de proximité d'Archipel Habitat***

En s'appuyant sur un maillage du territoire rennais par des agences de secteur, le bailleur déploie une politique de proximité qu'il renforce et perfectionne. La proximité recouvre les enjeux de propreté et d'entretien, de tranquillité résidentielle, de lien social et de bien vivre ensemble ou encore d'accueil et d'écoute des locataires et a pour ambition d'être pro-actif via l'animation sociale de leur patrimoine afin de mettre en œuvre des conditions de bien vivre ensemble.

Cette organisation territorialisée des politiques de proximité permet au bailleur de spécialiser ces dispositifs aux enjeux propres aux territoires selon trois grands types :

1. Territoires de gestion de projets (ANRU) : enjeux de renouvellement urbain avec forts enjeux de gestion de projet, de Gestion Urbaine de Proximité et de présence de proximité au quotidien (QPV Maurepas et Le Blosne)
2. Territoires de gestion renforcée : logique d'accompagnement de grosses réhabilitations, accompagnement par des fréquences d'entretien plus soutenues
3. Territoires de gestion résidentielle : où l'on assure le service de base sans enjeux spécifiques, démarches « d'aller vers »

Au-delà de cette structuration, nous souhaitons mettre en évidence deux métiers qui sont au cœur de cette politique et qui, par leur approche, incarnent et représentent bien l'importance que revêt la proximité pour le bailleur.

## ***Focus. Des gardiens sur site, au cœur de la proximité et du lien aux habitants***

---

La première particularité à souligner c'est que les gardiens sont systématiquement et obligatoirement logés sur site. Cette très grande proximité est présentée comme une force par le bailleur, puisque par cette identification précise, ils peuvent mettre en place des solutions rapides et adaptées en fonction des événements. Les gardiens sont présents sur 95% du patrimoine.

Le rôle des gardiens est élargi et dans le quartier de Maurepas, où ils sont investis d'un rôle de gestionnaire de site. Si l'entretien des parties communes fait toujours partie de leurs missions, ils sont aidés d'agents d'entretien leur permettant de se consacrer à un rôle de gestionnaire. Dans cette mission, ils se positionnent en alerte des problématiques rencontrées par les habitants, assurent le suivi et la bonne exécution technique des interventions. Leur identification par les locataires est facilitée par la proximité liée à

l'accueil des nouveaux arrivants et à leur hébergement sur site. Ainsi, au-delà des aspects techniques et de gestion, cette proximité leur permet d'être relai auprès du bailleur d'initiatives ou de besoins des habitants (cf. fiche expérience sur la création d'espace communs des tours Guérande et Groix).

Les gardiens sont la clé de voute de la politique de proximité déployée par le bailleur. Cependant, ce dernier alerte sur la difficulté liée à la définition trop restrictive des missions des gardiens sur lesquelles s'aligner pour assurer la récupérabilité financière permettant de financer ces postes.

A Rennes comme ailleurs, la montée des enjeux sécuritaires fragilise le maintien de cette politique avec des enjeux forts liés à un contexte d'intervention anxiogène pour les agents de proximité. Cette difficulté est présentée comme un enjeu pour le bailleur à garantir la sécurité des agents afin de préserver l'efficacité de ces fonctions. Quelques préconisations sont mises en œuvre :

- **Travailler en équipe sur le terrain (binômes ou trinômes)**
- **Inclure les agents de proximité dans des équipes**
- **Garantir la reconnaissance de la fonction au sein des équipes et auprès des locataires :**
  - Impliquer les gardiens/gestionnaires dans la recherche de solution face à des événements violents.
- **Intégrer dans leurs missions un objectif d'implantation parmi le réseau d'acteurs du quartier et les impliquer**
- **Bien former ses agents :**

- Donner les bons outils et les bons contacts pour que les agents de proximité puissent être relais d'informations (travaux, structures, équipements, dispositifs, professionnels, etc.) auprès des locataires
- Être attentif au profil lors du recrutement
- Investissement du bailleur dans une école des futurs agents de proximité : l'école de la proximité (certificat AFPOLS) en partenariat avec Brest Métropole Habitat et Nantes Métropole Habitat et les financements de Pôle Emploi et Région Bretagne. La mise en place de cette école permet de former ses agents en fonction des attentes et ambitions du bailleur. L'avantage de piloter cette formation est de pouvoir s'appuyer sur un tutorat exercé par les agents en poste. Cette particularité permet de créer des liens avec les futurs gardiens mais s'inscrit aussi dans une ambition de valorisation de ces métiers en favorisant une émulation parmi les agents qui dispensent ce tutorat en valorisant leurs compétences et leur expérience métier. L'école est située dans un QPV, la formation est proposée aux locataires dans un démarche d'insertion socio-professionnelle ce qui place le bailleur comme un des maillons de cette politique d'insertion

## ***Focus. Création d'un poste de médiatrice chargée du cadre de vie : résoudre des points de blocage avec les habitants***

---

Suite au constat que les agents de proximité sont souvent pris par les enjeux quotidiens et n'ont pas le temps de prendre du recul sur des situations et de construire avec les habitants impactés des solutions à des problématiques de bien vivre ensemble ou de tranquillité résidentielle, Archipel Habitat a mis en place un poste de médiatrice chargée du cadre de vie. L'idée était d'avoir une personne en renfort des médiateurs déjà en place sur des situations tendues afin de désamorcer des situations de tensions ou d'installation de trafics.

Ces interventions ponctuelles ont pour objectif d'apporter une compréhension fine de problématiques initiales en prenant le temps d'écouter les agents de proximité et surtout les habitants afin de saisir la complexité de situations avant d'imaginer des pistes de solutions à plus ou moins long terme permettant de répondre aux enjeux de bien-vivre ensemble.

Cette approche compréhensive auprès des habitants si elle permet d'affiner les réponses à mettre en place, se révèle un outil efficace de médiation et de sensibilisation.

- En effet, **cette façon d'impliquer les habitants dans cette recherche est un moyen de désamorcer des tensions** :
  - Puisque rendre les habitants qui se plaignent « médiateurs » -« et vous qu'est-ce que vous feriez ? » - permet une prise de recul puis de conscience de la complexité des problèmes par les habitants et de les inscrire dans une démarche de recherche de solutions
  - Grâce à l'organisation de temps de rencontres entre les habitants pour échanger sur les problématiques et déconstruire les représentations qu'ils peuvent avoir sur les autres
- En s'appuyant sur les **échanges avec les habitants, la sensibilisation et l'appropriation de nouvelles règles collectives est souvent facilitée** puisque ce cadre est présenté spécifiquement en fonction des visions et considérations de chacun des ménages d'une même situation
- La mise en œuvre de cette mission en **fil rouge sur des points de difficulté montre aux habitants la présence et la prise en considération par le bailleur de ces sujets**

Tout au long de cette résolution et à la suite, le bailleur assure un renfort en proximité et continue à prendre le temps avec les locataires pour expliquer les nouvelles règles de bien vivre ensemble et pourquoi elles sont mises en place



## La médiation en horaires atypiques de l'association Soli'cités au Clos-Toreau à Nantes

### *La médiation en horaires atypiques sur l'espace public : aller au contact des publics*

Les deux salariés de la structure sont présents dans le quartier les soirs de week-ends lorsque les autres structures sont fermées, ainsi qu'en journée/début de soirée en semaine afin de favoriser l'échange et le travail avec les autres structures sur le quartier.

**Par des déambulations dans le quartier,** ils vont à la rencontre des jeunes présents dans les espaces publics, dans les halls du quartier. Les

publics rencontrés sont très majoritairement des jeunes hommes. En addition de ces déambulations, les médiateurs peuvent être interpellés par les différents acteurs du quartier (bailleur, associations, etc.) pour intervenir directement ou pour avoir une vigilance particulière sur certaines situations.

**Par le dialogue, désamorcer des conflits d'usages.** Dans un rôle de médiation, ils sont présents pour prévenir ou même désamorcer des situations de conflits d'usage dans les espaces publics voire dans les halls. Grâce à une présence continue depuis deux ans sur le quartier le binôme a pu développer un lien de confiance qu'ils ont tissé avec les jeunes du quartier. Cette compréhension et cette confiance facilite le dialogue lorsque des comportements abusifs sont

repérés. Par exemple, c'est par cette approche qu'ils interviennent dans des contextes d'occupation de halls afin d'inciter les personnes à faire cesser ces présences abusives dans les parties communes, à éviter ou corriger des petites dégradations ou nuisances (jets de déchets par exemple).

La répétition des contacts avec les personnes à l'origine de ces problématiques et la répétition des messages de prévention sur ces nuisances, ces incivilités et de leur impact plus global sur le bien vivre ensemble semblent porter leur fruit et permettent d'éviter, d'arrêter ces situations.

**Accompagnement et veille sociale.** Cette approche préventive au contact des publics présents dans les espaces publics et/ou dans les locaux résidentiels collectifs se double d'une analyse compréhensive des situations de ces publics. Cette identification de difficultés et de problématiques qu'ils rencontrent permettent aux médiateurs d'être dans un rôle de conseil (capacité à informer des structures ou contacts pertinents) puis de relais aux partenaires compétents (notamment en lien avec l'insertion professionnelle).

En complément de cette veille, l'association organise ou soutient ponctuellement des animations, activités (entraînements de futsal, activités street work-out) en soirée ou le week-end permettant de compléter l'offre d'animation à destination des jeunes du quartier qu'ils rencontrent dans les espaces publics. Ces temps sont une source de mobilisation de publics autour d'activités

## ***Retours d'expérience des porteurs de projet***

---

Les médiateurs rappellent le succès de ces missions repose sur l'importance de la confiance qu'ils tissent avec les publics. Cette confiance se crée grâce à la durée de présence et donc l'habitude créée avec les salariés de la structure et à leur posture ou rôle (écoute, accompagnement, etc.)

Même dans un quartier avec des bâtiments résidentialisés, la difficulté que peuvent avoir les jeunes à trouver des espaces où se rencontrer peut engendrer –surtout en fonction de la météo– des investissements de halls d'immeubles. Ainsi, l'accompagnement et la médiation en horaires décalés permettent d'apporter des réponses vis-à-vis des locataires qui peuvent être touchés par ces nuisances, mais aussi vis-à-vis des jeunes qui trouvent par le biais des médiateurs des conseils appropriés à leur situation singulière.

Cette présence et ce contact auprès de publics jeunes dans l'espace public sur ces horaires est aussi une source d'information importante pour les autres acteurs du quartier sur les besoins, les difficultés rencontrées par ce public





# 4.

**Réactivation et  
réappropriation  
des rez-de-  
chaussée**

# ***Les approches sécuritaires ne sont pas une fin en soi : pour des rez-de-ville de qualité et vivants***

Les aménagements sécuritaires mis en œuvre dans des espaces plus difficiles ne sont pas des solutions pérennes (détournements, reports...) au regard d'expériences rencontrées. Pourtant, comme le montre Amandine Mille (2021), sans pour autant systématiquement s'y référer, les bailleurs pensent le réaménagement des espaces de telle sorte qu'ils ne soient pas source de difficulté de gestion, de détournements d'usages source de nuisances pour les habitants. Si ce prisme de réflexion est parfaitement logique du point de vue de la gestion pure, il est aussi vecteur d'appauvrissement d'éléments importants (fonctions, praticité, confort, esthétique...) dans la qualité d'usage, dans la qualité paysagère d'un site. Si l'approche sécuritaire et/ou gestionnaire pure offrent une réponse à des situations difficiles, elles ne devraient donc pas être le seul prisme de réflexion des espaces résidentiel et des rez-de-chaussée.

“ *« La déléguée générale adjointe du Forum français pour la sécurité urbaine (FFSU) estime que "la gestion et l'animation de l'espace public avec des associations locales et la réappropriation du quartier par les habitants" réduisent le sentiment d'insécurité. »<sup>1</sup>*

La qualité d'usage d'un espace résidentiel et sa pérennisation passent également par une réflexion complémentaire s'inscrivant dans des projets plus globaux de renforcement des fonctions résidentielles, d'animation, d'utilisation et d'appropriation de ces rez-de-ville. En effet, par le renforcement de ces qualités (esthétique, fonctionnelle et d'usage), les espaces sont fréquentés, appréciés, et deviennent le support d'usages et de pratiques habitantes. Ainsi, « *le traitement physique des quartiers a également pour objectif à moyen et long terme de réinjecter du lien social et de la convivialité qui pourront, tout autant que les aménagements sécuritaires intrinsèques, concourir à la diminution de l'insécurité et peut-être plus encore à celle du*

1 Diane Valranges dans Actualité Habitat n°1146 (mai 2021)

*sentiment d'insécurité* »<sup>2</sup> Par exemple, ces lieux alors (ré)appropriés offrent moins de places vides et deviennent moins susceptibles de subir des occupations abusives voire des incivilités importantes.

En effet, il est plus simple d'accaparer des espaces vides de toutes pratiques que des espaces aux cœurs de habitudes des voisins. Par ailleurs, des lieux occupés et utilisés par les habitants entre autres créent du croisement (où peuvent se nouer et se renforcer des relations de voisinage facilitant des réactions d'opposition ou de remontées d'informations en cas de troubles) et des flux et des présences qui peuvent être rassurantes pour des publics moins à l'aise dans leurs mobilités dans les espaces collectifs. Ainsi, un rez-de-ville plus pratique selon ses habitants a plus de chance de devenir plus vivant et participe indirectement à la diminution de phénomènes négatifs (incivilités, sentiment d'insécurité) par un retour d'une forme de contrôle social.

Ces solutions de réactivation et d'animation sont aussi nombreuses et variées que les contextes de chacun des quartiers et des résidences. Elles peuvent être pérennes ou temporaires, concerner un public large ou plus spécialisé, etc. Dans les fiches expérience qui suivent, nous proposons quelques-uns de ces exemples qui nous semblent éclairant au regard des enjeux auxquels ils permettent de répondre.

S'agissant des solutions pérennes, nous pouvons noter une crainte liée à ces types d'investissements empreints d'incertitude quant à son bon fonctionnement, son utilisation et son appropriation par des publics. Afin de maximiser leur réussite et pour être sûr de réussir à attirer les habitants avec des fonctions ou services, il est

important de s'appuyer sur les besoins, les demandes, associer les habitants. Dans cette approche, les méthodes de l'urbanisme tactique offrent des solutions par des phases de test via la mise en place (temporaire) de structures ou de services pour repenser et expérimenter l'usage et la perception des espaces. Sur ce modèle, l'adaptation, l'agilité de ces projets de réinvestissement des espaces de rez-de-chaussée et/ou résidentiels semblent être un vecteur important de réussite dans le temps.

Exemples et ressources pour l'installation de fonctions et activités pérennes :

- **Quels peuvent être les locaux, les surfaces mobilisables et pour quelles activités ?**

- USH, 2024. Activation des rez-de-chaussée des organismes Hlm dans les quartiers prioritaires.
- *Faire vivre et animer les locaux collectifs résidentiel (LCR). Cf. fiche expérience de l'APRAS p.70*
- Transformer les logements en rdc présentant des difficultés de gestion pour y accueillir :
  - Une agence de proximité au cœur du quartier comme Atlantique Habitations et Habitat 44 à Rezé
  - Des locaux pour des associations ou des entreprises de l'ESS comme Archipel Habitat au Blosne à Rennes
  - Impliquer des habitants dans l'élaboration d'un espace partagé. Cf. Le projet RE-génération de l'OPH de Firminy

2 Billard, G., Chevalier, J., & Madoré, F. (2005). Chapitre 9. «Prévenir l'insécurité ou les nouvelles ambitions des politiques urbaines : la résidentialisation en question...» In Ville fermée, ville surveillée. Presses universitaires de Rennes. <https://doi.org/10.4000/books.pur.1883>.

- **Quelles fonctions dans les espaces collectifs résidentiels pour enrichir les services aux habitants et répondre à leurs besoins : un outil de (re)vitalisation et d'appropriation des parties communes**

→ *Locaux Vélos de qualité (Cf. fiche expérience de Paris Habitat p.74)*

→ *Des espaces et services partagés (salles, terrasse, buanderie...) (Cf. fiche expérience d'Archipel Habitat p.78)*

- **Permettre une appropriation de son espace résidentiel par la qualité esthétique**

→ Travailler l'identité résidentielle singulière de chacun des halls

- Fresques, aménagements, plantations participatifs
- Elements distinctifs de qualité (architecturaux, paysagers)

→ Travailler la qualité des espaces résidentiels

- En Seine-Saint-Denis, des œuvres d'art dans le hall des HLM : «D'habitude, c'est plutôt à Paris» Le Parisien du 02/06/2021. Découvrir
- Seqens signataire de la charte « 1 immeuble 1 œuvre » en faveur de la promotion de l'art sur les territoires. Découvrir : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/arts-plastiques/Commande-artistique/1-immeuble-1-oeuvre>

Ainsi, dans cette partie, les expériences s'inscrivent dans cette approche de qualité résidentielle. Les trois premières expériences présentées s'attachent à exploiter le potentiel des espaces communs de façon pérenne pour y développer ou y améliorer des fonctions résidentielles ou économiques. En parallèle des réactivations pérennes par ces équipements/fonctions, l'animation temporaire est également vectrice d'activités, de présence, support d'appropriation, de souvenirs positifs, de liens entre habitants/voisins. En conséquence, la dernière fiche expérience propose une forme de recensement non-exhaustif de type d'animation qui permettent d'occuper temporairement et positivement les espaces publics ou résidentiels en répondant à des besoins des populations habitantes.





## Animation de locaux pour les habitants et associations en rez-de-chaussée par l'APRAS à Rennes

Les acteurs du logement social rennais ont fait le choix de longue date de chercher à valoriser les Locaux Collectifs Résidentiel (LCR) présents sur leur patrimoine en y installant des activités, des acteurs associatifs ou en les mettant à disposition des habitants. Ces locaux en pied d'immeubles peuvent être source de difficulté de gestion pour les bailleurs et ne pas réussir à offrir de services réguliers vecteurs de bénéfices de nombreux locataires. Cependant, à l'heure d'une accentuation des enjeux sociaux (précarité, vieillissement) ces locaux peuvent être un moyen d'installer en grande proximité des services et activités pouvant servir aux habitants et, par extension, concurrencer l'installation d'activités illicites grâce aux présences et à l'appropriation des rez-de-chaussée via l'animation de ces espaces

A Rennes, cette mission de gestion et d'animation est confiée à l'APRAS (Association pour la Promotion de l'Action et de l'Animation Sociale). Par ce maintien d'espaces de rez-de-chaussée actifs et vivants, l'idée est de favoriser, attirer des présences et des publics divers sur les différents temps de la vie du quartier et ainsi de concurrencer d'autres formes d'appropriations des espaces du quartier. Même s'il est difficile d'objectiver l'influence sur les présences ou occupations liée à l'animation de ces espaces en cœur de quartier, il est possible de faire l'hypothèse sérieuse d'une influence positive au regard des activités, des appropriations et de l'attraction variée de structures et de publics.

## ***Une mission de soutien des initiatives concrétisée par la mise à disposition de locaux en rez-de-chaussée***

L'APRAS est une association rennais dans laquelle siègent notamment les bailleurs sociaux rennais, la collectivité, etc. L'une des missions de cette structure est de soutenir les initiatives collectives, notamment celles des associations et des habitants qui logent dans les logements sociaux.

Pour y parvenir, l'APRAS bénéficie de locaux mis à disposition par cinq de ses membres (Aiguillon Construction, Archipel Habitat, Espacil Habitat, Néotoa et Ville de Rennes). Ces locaux sont en partie des LCR situés en rez-de-chaussée des immeubles. Au nombre de 140 à l'échelle de la Métropole, ils permettent de mailler finement les quartiers politique de la ville notamment et ainsi d'être le support d'animations au cœur de ces espaces résidentiels.

Ces locaux, parce qu'ils sont différents, sont destinés à différents types d'activités que l'APRAS répartit en deux grands types :

- **Des salles polyvalentes** qui se louent ponctuellement ou régulièrement, à l'heure, à des associations ou des habitants qui en font la demande pour des réunions, des permanences, des cours, des activités, des fêtes familiales...
- **Des locaux associatifs** plus pérennes puisque réservés et dédiés pour 3 ans à 176 associations qui agissent sur le territoire rennais afin de les aider à développer leur projet.

Cette modularité et la facilité d'accès à la location de ces deux types de locaux permettent à plus de 450 types d'utilisateurs de bénéficier de ces espaces qu'ils soient :

- Des familles du quartier qui louent le week-end les salles familiales de Maurepas ou du Blosne
- Des collectifs d'habitants qui se réunissent pour diverses activités
- Des associations qui sont en lien avec le territoire rennais

## ***Des locaux qui participent de l'animation et la vie des quartiers : exemples***

Ces locaux en cœur de quartiers, participent à travers les activités qu'ils hébergent directement ou indirectement, consciemment ou inconsciemment, à animer le quartier. Par des présences, des points d'attractivité liés à des activités spécifiques ou encore par des animations en direction de publics habitants, ces quartiers participent positivement à la vie des quartiers. Voici quelques exemples :

Sur le quartier du Blosne, on retrouve dans une même salle polyvalente :

- Un groupe d'habitants (voisins ou anciens voisins) qui se réunissent tous les mardis après-midi pour discuter et jouer ensemble à des jeux de société. Le local en pied d'immeuble remplace pour ce groupe la fonction que pouvaient avoir les bistrotts de quartier.

- Ce même local accueille des groupes d'entraide ou des cercles de paroles sur d'autres temps de la semaine avec, par exemple, un groupe de femmes qui s'entraident pour apprendre le français et faire leurs démarches administratives, ou encore le groupe des « narcotiques anonymes » qui se réunit une fois par semaine.
- Ce local peut se transformer en surface de support d'animation de rue dans le quartier avec, par exemple, *ATD Quart Monde* qui l'utilise pour animer sa bibliothèque de rue tous les mercredis
- Autre exemple, dans le local de l'îlot voisin, c'est l'association Remise en jeu qui occupe tous les matins de la semaine, le local avec un groupe de jeunes sortis du système scolaire.

Dans les locaux qui sont affectés à une association, on retrouve plusieurs cas de figure s'agissant de la participation à l'animation et à la vie du quartier :

- Parfois le projet des associations ne va pas directement concerner ou intéresser les habitants de l'immeuble ou du square. Cet effort d'ouverture au quartier et de toucher des locataires n'est pas un impératif demandé aux associations puisque l'idée est également de profiter de l'attractivité financière de ces locaux pour faire venir les activités, les salariés, bénévoles ou bénéficiaires extérieurs aux QPV afin de profiter de leur présence pour activer les espaces du quartier voire même les animer en cherchant à rendre des services et à s'inscrire dans un territoire.
  - Par exemple, l'association société d'horticulture a tenté avec quelques

habitants de proposer un jardin aromatique, ou, dans une dimension pratique, la clé du jardin partagé d'un square est à disposition des habitants dans le local associatif en rez-de-chaussée.

- Parfois, les associations s'intègrent et adaptent leur projet plus spécifiquement au quartier et en direction des habitants :
  - Par exemple, une compagnie de danse propose tous les ans un festival avec des événements gratuits sur l'espace public autour du local ou depuis le balcon des locataires.
  - Autre exemple une association a conduit des fresques participatives menées avec les habitants pour embellir les abords de l'immeuble
  - Une association culturelle et de solidarité internationale a porté le projet d'une radio de quartier.
  - Dans le même sujet, le Bail civil d'utilité sociale mis en place par Vilogia à Nantes Nord a pour but d'inciter l'inscription des projets associatifs hébergés dans le quartier et au bénéfice des habitants

## ***S'appuyer sur ce maillage en proximité pour soutenir des initiatives habitantes dans les quartiers***

---

Cette présence importante dans les quartiers et la diversité des activités et des publics touchés à travers ces locations de locaux polyvalents ou associatifs permettent à l'APRAS d'agir en grande proximité et de répondre à des besoins ou des initiatives habitantes.

A la fois, en mettant à disposition des créneaux dans les salles polyvalentes pour se réunir (jeux de société, discussions, ateliers manuels, repas des voisins...), mais aussi en aidant à leur émergence ou à leur développement en proposant des bons d'achats pour réaliser des projets (achats d'outils pour un jardin partagé, achat de boissons ou alimentaires pour un pot entre voisins, achat de petits matériaux pour la décoration d'un hall au moment de Noël...). Ces aides peuvent également se matérialiser sous forme de subventions pour aider des associations qui développent un projet, ou organisent un événement qui vont intéresser les habitants locataires des logements sociaux.



## Des locaux vélos de qualité pour enrichir les fonctions résidentielles par Paris Habitat

Paris Habitat est le plus gros bailleur public français et a impulsé depuis trois ans une politique en faveur des mobilités cyclables dans un contexte d'évolution des mobilités des Parisiens. Cette politique du bailleur s'inscrit dans deux axes de promotion des mobilités actives l'une à destination de ses salariés et l'autre à destination de ses locataires.

Plutôt que de condamner ces locaux lorsqu'ils sont la cible de mésusages, le bailleur fait le pari d'une réhabilitation qualitative de ces espaces afin d'en préserver la fonction tout en promouvant plus largement la pratique cyclable.

### ***Le constat, des locaux vélo/poussettes existants de mauvaise qualité freinant la pratique cycliste***

A l'échelle de ses résidences, le bailleur a remarqué un écart important entre la capacité, la praticité et praticabilité de ces locaux souvent obsolètes, mal/sous-équipés, encombrés et la croissance de la pratique cycliste parisienne. Or la possibilité et la facilité de stationnement en sécurité du vélo est un levier majeur qui influence dans le choix vers la mobilité cycliste. Ainsi, le bon aménagement des parties communes afin d'accueillir cette fonction de stationnement est décisive dans le développement de cette mobilité active.

## Des locaux vélos de qualité : favoriser la pratique cycliste et le cadre de vie

Si on souhaite que les locataires utilisent le vélo, il est nécessaire que les conditions de stationnement offertes garantissent des bonnes conditions d'utilisation. Paris Habitat recense notamment à travers son expérience des facteurs de réussite en faveur du bon fonctionnement de ces locaux.

- **Trouver une bonne place pour (ré) installer le local**

- **Identifier les espaces appropriés.** Lors de la réflexion à l'installation d'un local vélo de qualité, trois pistes peuvent être explorées en fonction de la particularité de chacune des résidences afin de trouver la place : le bâti, les abords immédiats, les parkings.

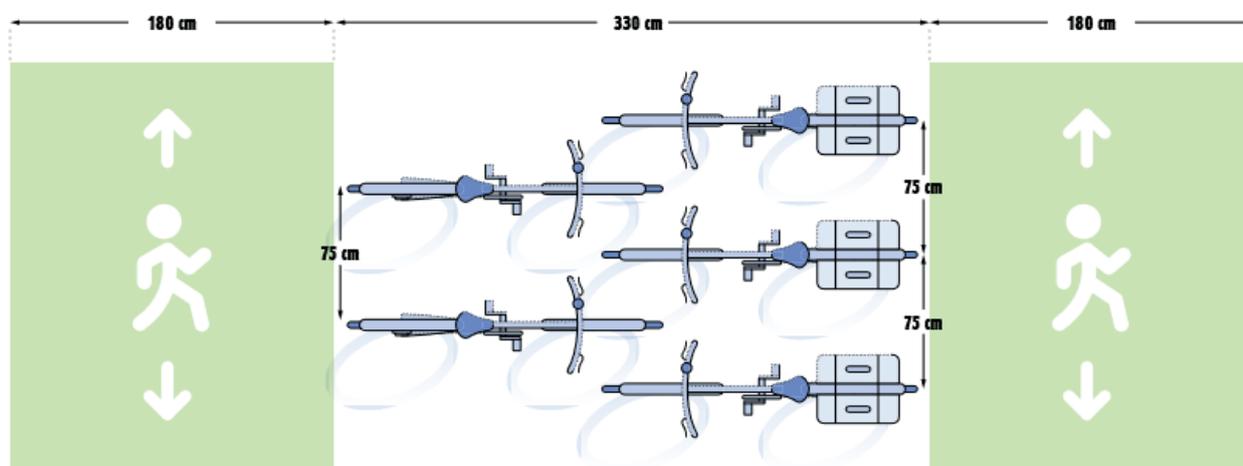
- **Prévoir un dimensionnement adapté du local.** En s'inspirant des réglementations en vigueur pour la construction neuve,

- **Prévoir une surface de stationnement suffisante** en fonction du nombre et de la typologie de logements (le programme Alvéole + recommande une capacité minimale équivalente à 15% du nombre de locataires).

- **Adapter le local en fonction des contraintes de site.** Différents systèmes d'accroches de vélos existent. Certains sont plus gourmands en place que d'autres, tandis que d'autres demandent plus de hauteur de plafond, de couloir de circulation, etc.

- **Garantir l'accessibilité et la facilité d'identification.** Il faut que le local soit facilement accessible et visible afin d'être identifié (le plus proche possible de l'espace public, pas plus de trois portes à franchir, pas d'escaliers, une faible pente).

### STATIONNEMENT AVEC RECOUVREMENT DES ROUES AVANT



#### Emplacement :

- Largeur entre 2 places : 75 cm
- Profondeur : 330 cm

#### Allée de circulation :

- Profondeur : 180 cm

*Exemple de type de stationnement détaillé dans le guide de stationnement du programme Alvéole (FUB, 2024. Guide installer un stationnement vélo pratique et sécurisé)*

- **Un local confortable, pratique.** Il faut que le local soit confortable (éclairage suffisant, espace propre, un espace suffisamment spacieux pour accueillir les vélos/place pour stationner son vélo).
  - **Clarifier l'organisation du local.** Pour ne pas générer de conflits d'usage, le bailleur suggère de définir à minima par un marquage au sol l'espace réservé aux poussettes afin d'éviter des conflits d'usage
  - **Limiter l'encombrement du local.** La présence de vélos non utilisés voire abandonnés nuit à la capacité et qualité d'accueil du local vélo. Pour les limiter, bailleur avant chaque réhabilitation de local fait une opération de débarras<sup>1</sup>. Afin d'en assurer un bon déroulement, le bailleur se prémunit avec un processus rigoureux et lent (6 semaines) : informations par différents biais, identification des vélos par les locataires, débarras des autres par des acteurs spécialisés dans la revalorisation de vélos.
- **Un local sécurisé pour garantir une bonne protection du vélo et en encourager l'usage.**
  - **Le local doit être fermé.** Les locaux vélos réhabilités par Paris Habitat sont systématiquement fermés par une clé que les locataires doivent demander
  - **L'espace doit être protégé de la pluie.**
  - **Les systèmes d'attaches adaptés.** De telle sorte qu'avec un antivol en U le vélo puisse être attaché par le cadre au support, que le locataire n'ait pas besoin de soulever ou porter son vélo pour l'attacher

## ***Se prémunir des risques de dégradation et d'occupation des locaux vélo***

Tout comme un hall, il peut y avoir un risque d'occupation et de dégradation du local vélo. Cependant, selon le bailleur, le fait d'avoir des locaux pratiques, confortables et adaptés au stationnement vélo-poussettes facilite l'appropriation, l'utilisation et donc un usage approprié de cet équipement par les locataires.

En effet, le bon dimensionnement des locaux, un éclairage automatique suffisant, la présence d'œillère sur la porte du local permettant de voir dedans facilitent la bonne appropriation et donc utilisation de cet équipement. En complément, pour se prémunir de tout risque de dégradation et assurer la sécurité du local, le bailleur a choisi de le fermer à clé et de ne donner les clés qu'aux locataires qui souhaitent l'utiliser.

L'un des risques des dégradations des conditions d'utilisation –et donc d'abandon progressif du local par les locataires- est lié à son encombrement par des vélos inutilisés souvent parce que les habitants ne savent pas nécessairement effectuer une réparation. Afin de s'en prémunir, le bailleur organise des ateliers d'autoréparation temporaires de vélos en pied d'immeuble qui permettent aux habitants de remettre en état des vélos. Par ailleurs, cette animation souvent très proche de l'espace public est également un bon moyen de visibilité et de sensibilisation à la pratique cycliste.

<sup>1</sup> USH, 2024. Désencombrer un local vélo dans le but de le réhabiliter. Fiches Mobilités actives

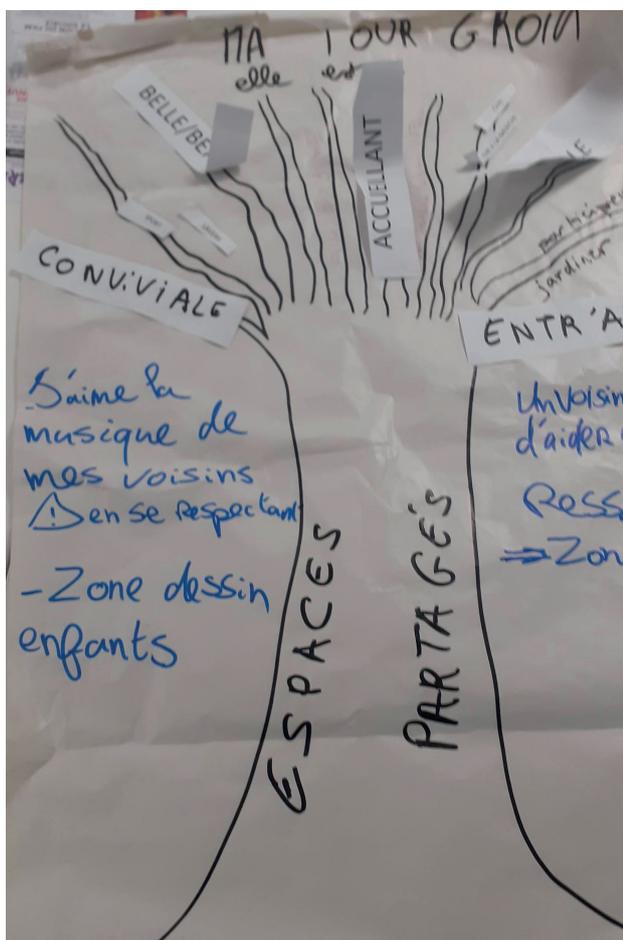
Aujourd'hui, le bailleur ne note pas particulièrement des cas de détournement de l'usage principal de ces locaux notamment en raison du succès lié à l'utilisation et la fréquentation de ces équipements pratiques, sécurisés et sécurisants par les locataires.

## Ressources

- **Aide au financement. Le programme Alvéole porté par la FUB, l'ADEME et le Ministère de la Transition** s'appuie sur le constat que l'absence de solution de stationnement pratique et sécurisée est un frein au développement de la pratique cyclable. Le programme propose des subventions pour des prestations de conseil et pour la réalisation de local vélo. [Découvrir le programme](#)<sup>2</sup>
- **En savoir plus sur le programme vélo de Paris Habitat.** Paris Habitat, 2021. [3 questions à] Le vélo à Paris Habitat. Youtube. URL : <https://www.youtube.com/watch?v=2MkeT6F1ft0>
- **Des guides techniques pour aller plus loin :**
  - Guide pour installer un stationnement vélo sécurisé. 2024. Alvéole +. URL : [https://alveoleplus.fr/ressources/alveoleplus\\_guide\\_stationnement.pdf](https://alveoleplus.fr/ressources/alveoleplus_guide_stationnement.pdf)
  - Le stationnement vélo en 6 points clés. 2021. France mobilités. URL : [https://www.francemobilites.fr/sites/frenchmobility/files/inline-files/21090\\_6pointscles\\_stationnementvelo\\_gare\\_web-planche.pdf](https://www.francemobilites.fr/sites/frenchmobility/files/inline-files/21090_6pointscles_stationnementvelo_gare_web-planche.pdf)
  - Stationnement des vélos dans les immeubles d'habitation et de bureaux. 2016. FUB. URL : [https://www.fub.fr/sites/fub/files/fub/Alveole/guide\\_stationnement\\_fub\\_2016\\_.pdf](https://www.fub.fr/sites/fub/files/fub/Alveole/guide_stationnement_fub_2016_.pdf)



## La création d'espaces communs au cœur de la réhabilitation des tours Guérande et Groix par Archipel Habitat à Rennes



Exemple de restitution de l'un des ateliers (Archipel Habitat)

### Contexte du projet : une rénovation ambitieuse

Le quartier de Maurepas est intégré au Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPNRU) au sein duquel les acteurs rennais ont affirmé une volonté de réhabilitation ambitieuse du patrimoine existant plutôt que de démolitions/constructions neuves. C'est dans ce contexte qu'Archipel Habitat réhabilite ces deux premières tours en laissant place à l'expérimentation, en cédant une partie des logements de la Tour Guérande en accession à la propriété ou en imaginant des espaces collectifs généreux et de qualité au bénéfice des habitants.

Pour accompagner ces évolutions, un travail avec les locataires tout au long de la décision du programme de réhabilitation a été mis en place. Cette association au projet de réhabilitation avait pour objectif de favoriser l'appropriation et donc le maintien en bon état de la tour :

## ***Des espaces partagés de qualité pour les habitants : favoriser le lien et l'appropriation résidentielle***

---

- Par la co-conception des espaces communs de la tour. Favorise une forte appropriation (« c'est ma tour ») : le bailleur impulse et lance la dynamique pour in fine les rendre acteurs
- Huit ateliers avec les habitants pour réfléchir aux différents aspects de la rénovation de la tour (les parties communes, l'intérieur des logements, les façades, les abords et la proposition de création de nouveaux espaces communs)

### **Une buanderie conviviale et collective au rez-de-chaussée (env. 30m<sup>2</sup>)**

En rez-de-chaussée, se trouve une buanderie collective qui a été imaginée pour maintenir un service collectif qui préexistait à la rénovation de la tour avec la présence dans les étages de séchoirs collectifs. Cette buanderie n'a pas vocation à remplacer les équipements individuels mais d'être complémentaire (plus gros volumes, sèche-linge). En parallèle, cette pièce a été pensée pour favoriser la convivialité (tables chaises) et s'est enrichie d'une armoire à don où les habitants s'échangent des objets dont ils n'ont plus l'usage.



***Une buanderie conviviale (Archipel Habitat)***

## Une salle collective dans un des étages (22m<sup>2</sup>)

Cette salle, de plus petite capacité permet d'accueillir des petites activités calmes ou des temps de rencontre organisés.



*La salle collective (Archipel Habitat)*

## Une maison des habitants sur le toit (50m<sup>2</sup>) de chacune des tours avec une terrasse (138m<sup>2</sup>)

Cet espace, particulièrement qualitatif par la surface, la qualité paysagère offerte par les vues à 180° au 16e étage, par les équipements (petite cuisine, tables, chaises, jardinières, un piano). Cet espace est prévu pour des temps conviviaux, des animations (atelier de jardinage, expo, activités sportives...)



*Temps conviviaux et animations dans la maisons des habitants et sa terrasse (Archipel Hab.)*

# Premiers retours d'expérience

**Quelle gestion de ces espaces.** Conscient du risque de détournement d'usage dont peuvent être la cible ces espaces partagés mais gardant l'ambition de rendre ces espaces faciles d'accès pour les résidents afin d'en favoriser l'appropriation, ces espaces sont accessibles par badge aux habitants qui en font la demande. Grâce à ces badges, les résidents peuvent accéder à ces espaces librement la journée jusque 21h et sur réservation auprès du gestionnaire de site le week-end.

Cette souplesse et la gestion réactive à d'éventuels troubles sont permis par la présence d'un gestionnaire de site résidant dans l'une des deux tours.

**Animation de ces espaces.** En s'appuyant sur les envies exprimées par les habitants lors des ateliers liés à la réhabilitation de la tour mais aussi en les recueillant au gré des échanges entre gestionnaire et voisins, le bailleur impulse et soutient les envies et initiatives qui émergent afin de favoriser l'utilisation et l'appropriation de ces espaces. D'abord très présent pour accompagner ces envies, le bailleur essaie progressivement de laisser la main aux habitants tout en maintenant une proposition d'aide (communication, petits budgets, etc.). Quelques exemples d'utilisation de ces espaces :

- Temps de rencontre et de convivialité entre voisins (galette, mardi gras, etc.)
- Cours de soutien scolaire proposé par une habitante
- Cours de piano bénévoles proposés par des étudiants
- Concerts par des musiciens du quartier

- Réservation pour des événements privés des habitants le week-end

Le gestionnaire de site (gardien) est en appui pour gérer les espaces collectifs : coordination du bien vivre ensemble (poste de coordination de l'animation sociale des résidences)

**Points de vigilance et limites.** La création de ces espaces nécessite d'avoir une présence forte du bailleur pour gérer ces espaces et maintenir une vigilance mais aussi pour inciter, initier de nouveaux usages par les habitants dans ces nouveaux espaces. Les complexités que peuvent induire ces espaces collectifs dans les missions des agents du bailleur exposent à un risque de lassitude et rappellent la nécessité de créer du sens derrière cette mise en œuvre.

Des épisodes de montées de tensions sur le quartier et dans les espaces résidentiels collectifs peuvent contraindre le bailleur à limiter/contraindre les accès à ces espaces pour éviter de se retrouver débordé par des occupations abusives de publics extérieurs. Il est ainsi, difficile de trouver un juste milieu entre une ouverture gage d'une accessibilité facile pouvant permettre des appropriations habitantes et la nécessité de renforcer la sécurisation de ces espaces durant des épisodes difficiles. Lors d'épisodes plus difficiles, la présence et l'implication du gestionnaire de site se sont révélées significative.

Ces espaces, peu usuels dans les résidences collectives, mettent du temps avant de susciter des envies, des usages puis des habitudes de la part des résidents. Le bailleur souligne avoir réussi à mobiliser des « noyaux durs » d'habitants motivés, intéressés pour faire vivre et utiliser ces espaces cependant l'ouverture aux autres locataires reste un enjeu fort qui nécessite du temps et un investissement humain (animation et gestion) important.



## Dispositifs d'animation temporaire pour se réappropriier les rez-de-chaussée

*A travers les échanges avec les bailleurs, collectivités ou associations de quartier, nous avons pu découvrir la grande richesse et l'ingéniosité de ces acteurs pour proposer des formes d'animations temporaires des abords de rez-de-chaussée jusqu'aux halls. Dans chacune de ces actions, ces espaces résidentiels deviennent des espaces support accueillant plus ou moins temporairement une activité ciblant différents enjeux.*

*Dans de nombreux cas présentés ici, ces occupations de l'espace public sont vues comme une façon d'entraver des pratiques pouvant être à l'origine de nuisances pour les habitants. Par ces présences, par de l'aller-vers aussi, ces actions participent à comprendre plus finement ces problématiques d'occupation, de dégradation voire d'y apporter directement des solutions. Panorama.*

# 1. Mosaïque Quartier : des créations habitantes pour leurs halls. ATD Quart Monde et Archipel Habitat. Le Blosne, Rennes

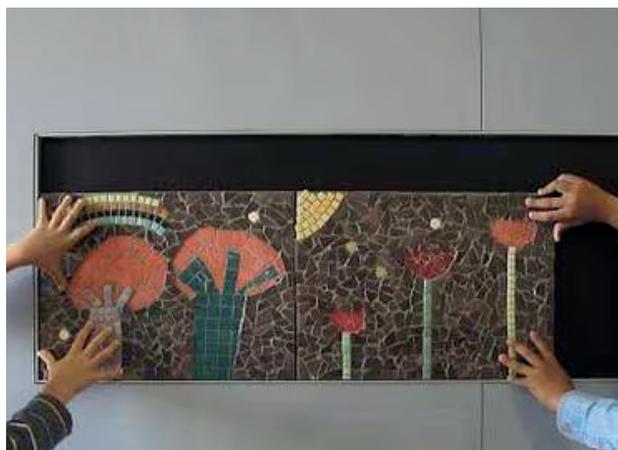
---

A Rennes de nombreuses mosaïques de la famille Odorico parent les façades et monuments de la fin du XIXe siècle en centre-ville. En partant de cette inspiration locale, d'une volonté de s'approprier ce patrimoine et profitant de la richesse multiculturelle des habitant-es du Blosne, un projet créatif s'est monté.



**Exemple de mosaïques**

En 2012, un atelier a été aménagé en bas d'une tour du quartier, du matériel récupéré ou prêté par le musée de Bretagne, le tout animé et appuyé par une mosaïste et les militants d'ATD Quart Monde. Pendant un an, c'est plus de 150 habitant-es qui se sont impliqués dans ce projet en créant pas moins de 50 mosaïques



**Installation des mosaïques dans un das halls.** Source : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/leurs-mosaïques-vont-colorer-les-tours-734241>

**Jusqu'au musée puis dans les halls.** Les mosaïques, ont été exposées au musée de Bretagne puis fait l'objet d'un livre édité par ATD Quart Monde. Emballé par l'émulation autour du projet, Archipel Habitat, le bailleur de cette tour, a souhaité inclure ces œuvres dans son projet de réhabilitation de ces mêmes halls. Ainsi, dans cinq halls, les réaménagements ont été discutés avec les résidents et une partie des œuvres y ont été installées. Fiers de voir leur travail ainsi exposé dans ces espaces collectifs, les réactions de habitants étaient enthousiastes.

- Petit aperçu vidéo de l'installation dans un hall : <https://www.dailymotion.com/video/x147kg1>

## **2. Des cafés-halls, un prétexte pour perturber les occupations et recréer du lien – faire de l'occupation positive**

---

A Rennes, Aiguillon Construction organise des cafés hebdomadaires en pied d'immeuble et au sein des halls dès qu'il est constaté une situation d'occupation abusive d'un hall. Ce renforcement de la présence du bailleur en proximité permet, à la fois de rassurer les locataires du fait que le bailleur prend en compte cette difficulté, mais aussi de perturber régulièrement ces occupations sans pour autant chercher la confrontation. En effet, généralement ces publics finissent par éviter le site au moins le temps de l'animation, ou bien accepter la cohabitation. Dans ce second cas, les agents ne se posent pas dans une posture frontale mais plutôt d'ouverture et de dialogue. Cette prise de contact peut permettre d'orienter les jeunes vers des solutions, des structures, en fonction de leurs besoins mais aussi, par l'échange, de faire comprendre les nuisances et les désagréments qu'ils peuvent causer.

## **3. Le Collectif des Mamans29, quand les habitantes mobilisent les espaces publics pour lutter contre la petite délinquance**

---

Dans le quartier de Bellevue à Brest depuis 2023, un collectif de mamans du quartier se réunit d'abord autour d'une conversation sur WhatsApp afin de s'échanger des informations. Ce regroupement émerge face à la crainte de ces mères parfois confrontées à la déscolarisation de leurs jeunes mais aussi l'aspiration de certains d'entre eux vers des pratiques de squat voire des activités illégales.

Rapidement, elles investissent les pieds d'immeuble, dans un premier temps pour rencontrer d'autres mamans, des parents isolés pour créer du lien et apporter de l'information sur les ressources et animations dans le quartier. Mais aussi pour aller vers les jeunes qui occupent les espaces publics, leur proposer des activités, des animations sportives. Ouest-France rapporte : « *Ce n'est pas l'espace à occuper qui manque par ici* », remarque Nida, qui pense notamment aux vastes halls d'entrées des immeubles des Bahamas. « *Ces endroits sont utilisés maladroitement par des jeunes. On voudrait y organiser des cafés, des rencontres entre habitants. Si on connaît ses voisins, on va les respecter, et ne pas dégrader.* »<sup>1</sup>

Soutenue par la collectivité et d'autres acteurs du quartier, elles poursuivent et développent leurs actions dans l'espace public : atelier de maquillage

---

<sup>1</sup> Brest : À Bellevue, les Mamans29 bougent leur quartier. Ouest France. 24/07/2023. URL : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/brest-29200/brest-a-bellevue-les-mamans29-bougent-leur-quartier-b4b6cd9c-27d1-11ee-a0ad-0eea9464400c>

et de tresses, défi verts pour nettoyer le quartier, journées sports, jeux de société, ateliers cuisine avec Vert le jardin, ou encore un défilé de mode...

## **4. Faciliter la mise en place d'animations de proximité par les agents de proximité**

---

Afin d'encourager les actions et animations de proximité, le bailleur angevin SOCLOVA, a repensé les missions de ses gardiens. Aujourd'hui, ils n'ont plus de missions de ménages afin de dégager du temps pour faire de l'animation sociale notamment.

Cette évolution des missions des gardiens s'accompagne de la facilitation de procédure de financement pour des animations de proximité (entre 500 et 1.000€). Les conditions pour l'accès à ces crédits sont assez souples, ils doivent concerner de l'animation en proximité qui doit être soutenue ou portée par un groupe d'habitants.

## **5. Une exposition de dessins d'enfant comme support de sensibilisation aux incivilités**

---

Afin de sensibiliser ses locataires aux nuisances et coûts liées à des actes d'incivilité, le bailleur SOCLOVA a exposé le résultat d'ateliers pour enfants de dessins devant représenter des incivilités. Cette exposition mobile est déployée en pied d'immeuble et est un support d'aller vers pour le bailleur afin d'évoquer avec les locataires les bonnes pratiques et les bons réflexes. Ces événements sont appuyés par des plaquettes de communication rappelant la définition des incivilités et le coût financier lié.



Source : SOCLOVA

En parallèle et dans des formats d'animation différents, le bailleur s'appuie régulièrement sur ces espaces d'hyper proximité que sont les halls et les abords pour multiplier des actions de sensibilisation sur différents sujets. Par exemple :

- Sensibilisation en pied d'immeubles sur l'entretien du logement par la CLCV
- Sensibilisation en pied d'immeubles sur les incivilités
- Sensibilisation en pied d'immeubles « les risques d'accidents domestiques»
- Animations santé et bien être en pieds d'immeubles (bien manger, addictions jeux et écrans)
- Sensibilisation sur les infestations blattes en pied d'immeubles et en porte à porte
- Animations emploi avec plusieurs partenaires en pied d'immeubles
- Opération assurance sur des situations d'incendie, cambriolages
- Pied d'immeubles sur des problématiques de régule de charges

## **6. Une exposition temporaire dans un hall : favoriser les présences dans les espaces collectifs et l'interconnaissance entre voisins**

---

A Rennes, Aiguillon Construction a testé dans un de ses halls victimes d'occupations abusives, l'installation sur quelques semaines d'une exposition de photos issues des sorties vacances organisées par la MJC durant l'été. L'idée est de s'appuyer sur la curiosité des habitants afin de prolonger leur station dans le hall voire de créer des conditions d'interconnaissance de voisinage. Pour prolonger l'effet de surprise, l'exposition photo est changée toutes les semaines. Pour éviter d'éventuelles dégradations, les grilles d'exposition installées sont enlevées tous les soirs et remises en place tous les matins. Le bailleur se dit très satisfait de cet essai puisqu'il n'a pas observé de dégradations mais plutôt le succès auprès de ses locataires.

## **7. Mobiliser des halls occupés pour y organiser un marché aux stages et à l'alternance**

---

A Rennes, Aiguillon Construction a souhaité organiser dans quelques halls (ceux occupés abusivement en priorité) un marché aux stages et à l'alternance en mobilisant une vingtaine d'entreprises partenaires du bailleur sur une journée. En dépit des craintes, cet événement s'est révélé être un succès en attirant près de 300 jeunes, qui ont pu être accompagnés dans leur recherche de stage, d'alternance ou d'emploi. Une action qui permet de faire de « l'aller-vers » les habitants/locataires et de répondre à un besoin de territoire.

## **8. Espacil Habitat : une multiplication des activités de proximité pour marquer l'espace**

---

A Rennes, Espacil Habitat, s'appuie notamment sur le déploiement de nombreuses animations et activités s'installant sur la dalle en contrebas des tours afin d'occuper l'espace en y attirant une diversité de publics (fonction de la nature de l'animation). Par exemple, le bailleur a organisé :

- Des concerts
- Un circuit de karting à pédale
- Des café-halls
- Des activités de plantation avec les habitants dans les halls

## **9. Le Festival Dans Mon Hall : des "Courts-métrages autour des halls d'immeubles par et pour les habitants des quartiers"**

---

Dans mon Hall est un festival de court-métrage organisé par l'association De l'Autre Côté du Périph', composé de professionnels du cinéma et de partenaires associatifs. Leur méthode est la suivante : trouver des associations de quartier, des médiateurs afin de s'implanter dans un quartier prioritaire pour rencontrer les habitants et les aider à co-écrire et co-réaliser un film sur leur propre vie, leur propre histoire, leur propre quartier. La contrainte de départ imposée était de faire du hall de son immeuble, le lieu principal du tournage mais le périmètre s'est maintenant un peu élargi.

### **En pratique, le déroulement du festival**

La démarche commence par la rencontre d'au minimum 80 habitants pour échanger et partager leurs histoires. Des temps de travail sont organisés pour que les habitants préparent puis présentent trois pitches de scénarios envisagés. S'ensuit un débat avec les habitants du quartier et les professionnels du cinéma afin de sélectionner un des trois projets. Certains habitants sont sélectionnés pour le casting, d'autres se proposent pour aider à la production et aux autres métiers du cinéma. Une fois ces sélections faites, s'en suit les tournages puis les montages du ou des courts métrages. Pour conclure cette expérience, la diffusion des courts métrages est organisée lors d'un festival sur quelques jours.

## Travailler l'image des quartiers autour d'un projet fédérateur

L'objectif est participatif et orienté vers l'émancipation culturelle dans et sur la vie des quartiers prioritaires de France. Les jeunes (et moins jeunes) sont mobilisés et formés aux métiers du cinéma dans le cadre d'une activité créative, ludique et éducative.

A travers cette dimension artistique et créative, l'enjeu est de stimuler la réappropriation par les habitants de leurs halls d'immeubles et plus généralement de leurs quartiers : c'est à eux de raconter leur quartier. Les halls d'immeubles et lieux communs sont parfois inutilisés, parfois sujet à des problématiques de délabrements ou encore de squat. Il s'agit aussi pour l'association de présenter tous ces lieux sous un autre angle sans pour autant mentir sur leur réalité. Au-delà des espaces, cette initiative culturelle permet de mettre en évidence et en débat les questions et enjeux que l'on rencontre dans les QPV comme le manque de place dédiée à la socialisation de la

jeunesse.

## Retour d'expérience

- L'ensemble des acteurs parties prenantes de ces projets en ressortent très satisfaits et fiers.
- Les jeunes découvrent l'existence de métiers du cinéma et de l'audiovisuel qui sont moins inaccessibles qu'ils le pensaient.
- Émulsion culturelle et associative dans le quartier
- Génération de discussions et de flux habitants (tranquillité).
- Baisse de tensions (jeunes de différents quartiers co-construisant des projets ensemble).
- Remise en cause des stéréotypes autour des jeunes dans les halls.

CINÉMA L'ÉCRAN-SAINT-DENIS



**GOÛT BACON**  
DE EMMA BÉNÉSTAN  
FRANCE / 2015 / 12 / FICTION / 1000 VISAGES

A la suite d'une rumeur lancée à cause de la diffusion d'un snapchat au contenu ambigu, deux amis, Bilal et Adil se mettent en quête de filles pour sauver leur réputation.

**LA RÉPUBLIQUE DES ENCHANTEURS**  
DE FANNY LIATARD ET JÉRÉMY TROUILH  
FRANCE / 2016 / 15 / FICTION / UNCFP - DE CAUTRE CÔTE DU PÉRIFF

Chislaine danse sur le toit, Kamel se fait beau, et Salomon ment à son frère. À eux tous, ils racontent une cité, une République faite d'enchanteurs.



SAMEDI 12 NOVEMBRE

16H00

CINÉMA L'ÉCRAN-SAINT-DENIS

### CINÉCOURTS 2

EN PRÉSENCE DES RÉALISATEURS

**DISSIMULÉE**  
DE INGHA MAGO ET TARA LINDSTROM  
FRANCE / 2014 / 3 / EXPERIMENTAL

Un trajet quotidien pour aller travailler. Un trajet ordinaire, d'une banlieue parisienne aux quartiers d'affaires. Un trajet en train pendant lequel tous les matins une jeune femme se maquille. Un geste banal qui soulève pourtant une interrogation : Est-on la même personne en toutes circonstances ?



**POINT DU JOUR**  
DE NICOLAS MESDOM  
FRANCE / 2015 / 33 / FICTION  
LES FILMS DU POISSON  
AVEC DAMIEN CHAPELLE  
ET ZITA HANROT

À Paris, Damien, 25 ans, fait l'amour avec des hommes qui le payent. Il a aussi sa vie dans sa cité à Glichy-sous-bois. Il tient ces deux existences aussi éloignées l'une de l'autre que possible. Mais peu à peu, le trouble s'installe et Damien

**VERS LA TENDRESSE**  
D'ALICE DIOP  
FRANCE / 2016 / 39' / DOCUMENTAIRE  
LES FILMS DU WORSO

Vers la tendresse est une exploration intime de la masculinité dans les quartiers. Quatre voix, quatre récits intimes dévoilent sans fard la complexité des relations amoureuses en banlieue. « Pour moi, l'homme de banlieue n'existe pas plus que l'homme arabe ou l'homme africain ». Alice Diop



Le rôle du documentariste est d'aller au-delà des discours globalisants. Ce qu'Alice Diop cherche c'est le singulier, et la complexité de ces singularités, ce que ces voix uniques disent chacune. Ce qui la motive, c'est d'aller vers des voix que l'on n'entend pas, vers ceux qui restent invisibles

Extrait de a plaquette de présentation de «Dans mon Hall»

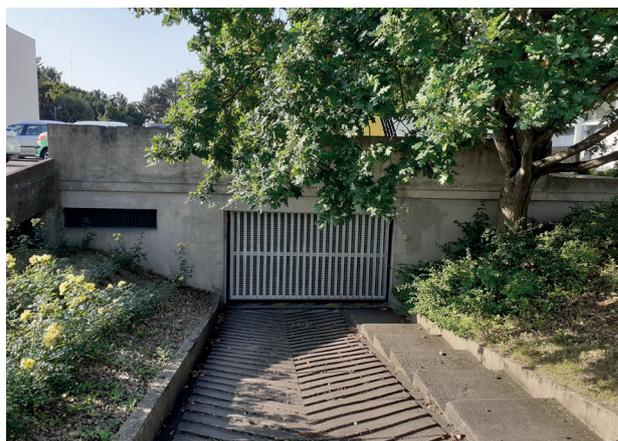
Pour en savoir plus : <https://www.dansmonhall.com/>

## **10. Des fresques participatives pour embellir et restaurer l'usage d'espaces résidentiels collectifs : l'exemple d'Aiguillon construction à Rennes**

### **Des espaces sans qualités, invisibles ou cibles de mésusages**

Certains espaces collectifs résidentiels (halls, local vélo, etc.), les abords immédiats et autres passages couverts peuvent apparaître délaissés parce qu'ils sont sans qualité esthétique ou pratique, ces lieux peuvent être progressivement évités par les résidents. Dans un cercle vicieux, ces espaces vides, sans intérêt apparent peuvent laisser place à des dégradations, des nuisances (occupations abusives, bruit, odeurs etc.) renforçant leur évitement voire pouvant participer au sentiment d'insécurité des habitants.

Pour inverser cette tendance, les projets de fresques participatives peuvent être un des leviers pour impulser une dynamique nouvelle dans ces espaces. A travers quelques expériences en la matière conduites par Aiguillon construction à Rennes, nous souhaitons ici explorer les retombées que de tels projets peuvent entraîner.



**Exemples d'espaces «sans qualités»  
(Aiguillon Construction)**

### **Retour sur la méthode de projet**

Les projets de fresques participatives possèdent l'avantage d'être relativement faciles à mettre en œuvre et peu coûteux (environ 2.000€). Le point de vigilance est plutôt lié à la difficulté parfois rencontrée par le bailleur pour impliquer des habitants dans ces chantiers participatifs.

Dans une courte vidéo, Aiguillon Construction revient sur les différentes phases d'un projet d'embellissement (avec l'exemple de celui mené sur la rame d'accès au parking ci-dessus) : Vidéo. Une fresque réalisée par les habitants<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <https://www.aiguillon-construction.fr/louer/videos/fresque-participative-a-rennes/>

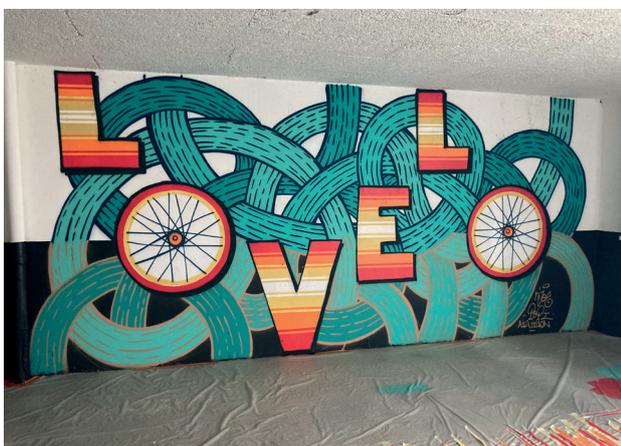
## Appropriation habitante, embellissement des espaces collectifs résidentiels. Les réussites de ces projets :

**Rendre son usage au lieu : renforcement des fonctions résidentielles et promotion des mobilités douces.** Ainsi qu'illustré par la photo ci-dessus, le bailleur a souhaité réagir face au mésusage d'un local vélo cible entre autres de dépôts d'encombrants. A l'image de l'ambition portée par Paris Habitat dans ces locaux vélo (cf. fiche expérience enrichir les fonctions par des locaux vélos de qualité), l'idée est ici de restaurer la qualité d'usage de cet espace. En effet, le local initial est sombre, mal éclairé et avec une fonction mal définie. Ces éléments n'en facilitent pas son usage par les résidents.

Ainsi, par le biais de fresques le bailleur a cherché à rendre l'espace plus lisible, avec de nombreuses références visuelles et textuels à l'univers du vélo (inspirées des techniques du nudge marketing pour inciter/donner envie de faire du vélo), et surtout plus accueillant et chaleureux.

### Impliquer les habitants et les jeunes : chantiers participatifs et chantiers jeunes.

La fresque en elle-même peut apparaître insuffisante pour redonner une qualité aux espace



et éviter des formes de dégradation de ce dernier.



Cependant, sa dimension participative (chantier jeune, animation avec les voisins...) permet en premier de restaurer des présences, des pratiques le temps de la réalisation et de créer d'autres souvenirs sur ces espaces parfois chargés négativement (inauguration...). La phase chantier amorce un changement.

Cette production a également une dimension d'implication des participants qui est intéressante. Par ce travail, ils s'approprient un espace résidentiel avec de nouvelles qualités que l'on ne souhaitera pas voir se dégrader.

**Esthétiser les abords.** L'ambition initiale était bien de redonner une qualité esthétique à des espaces délaissés avec l'idée qu'un espace agréable, investi est moins susceptible de subir des dégradations mais surtout offre un cadre de vie de bien meilleure qualité. « *En effet de nombreux retours positifs de la part des participants mais aussi du voisinage, de professionnels du quartier,*

*etc. ont été reçus. La structure est plus visible, le square est embelli selon les retours, et les participants sont fiers de s'y sentir représentés et d'y avoir eu un impact. ».*

D'autre part, dans des quartiers de grands ensembles souvent critiqués par une certaine forme de monotonie, de répétition, ces fresques et décors permettent de singulariser des lieux qui deviennent souvent un repère dans le quartier voire même un support d'identification résidentielle

Ainsi, « *Le projet de fresque pourrait s'étendre dans le square, dans l'idée de le décorer d'avantages et de le rendre plus chaleureux/ agréable à vivre. Nous avons eu des retours de voisins qui aimeraient voir d'autres peintures sur le territoire (cages d'escalier notamment).* ».



## 11. Du théâtre dans les halls !

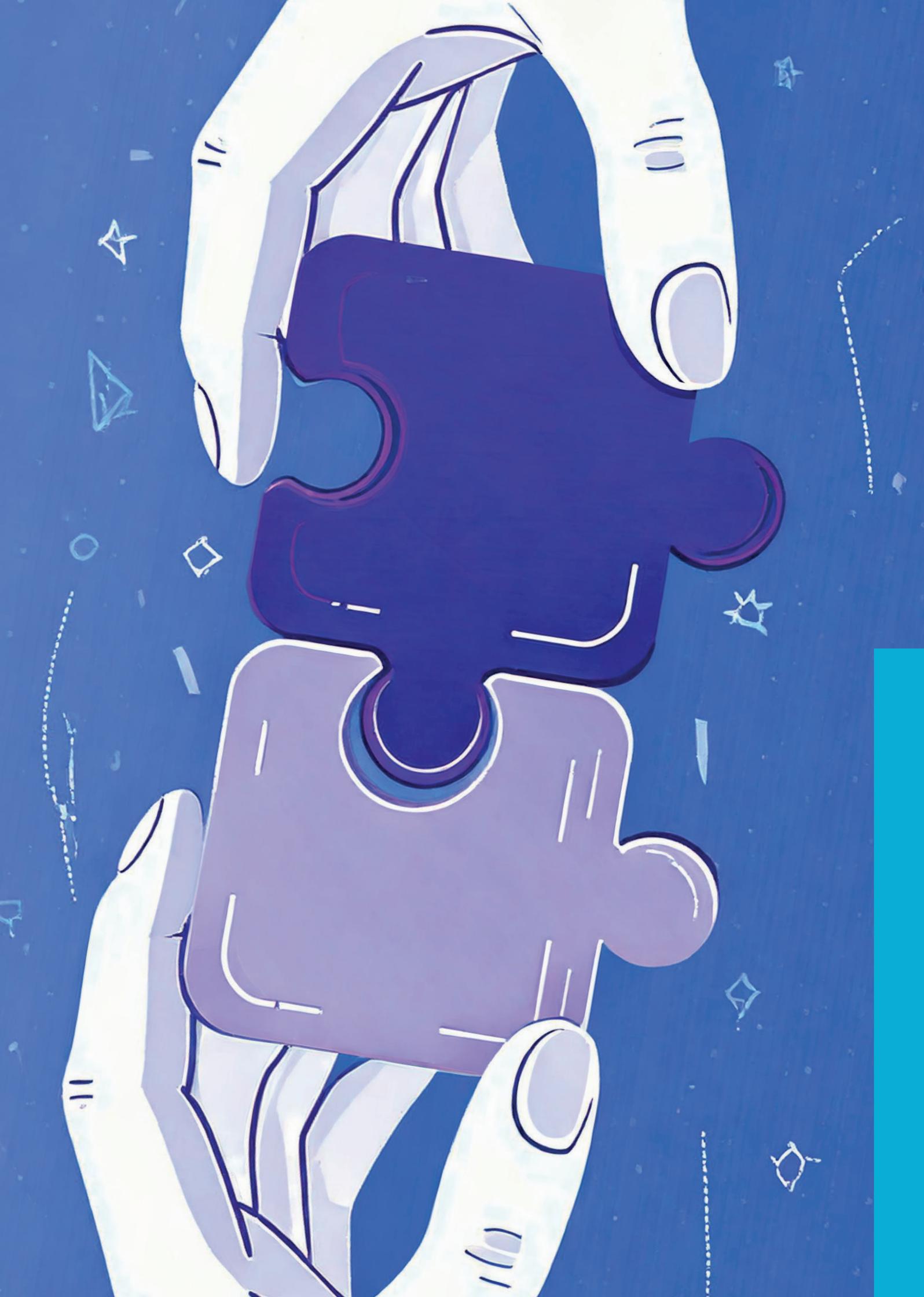
Allonnes, La compagnie de théâtre du Métronome a proposé plusieurs animations des halls comme des Cabarets de bas d'immeubles<sup>3</sup> ou les Festiv'halls<sup>4</sup>. Ces événements support de l'animation du quartier en période estivale sont aussi l'occasion de porter des thématiques sociétales (droit des enfants, évolution du quartier, etc. et d'impliquer les habitants).

**A voir aussi :** Dé-pendaison de crémaillère à la Ville aux Roses ! par PaQ' la Lune<sup>5</sup>

3 <https://compagnie-metronome.webnode.page/atelier/cabarets-de-bas-dimmeubles/>

4 <https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/allonnes-72700/allonnes-les-festiv-halls-illustrent-les-droits-de-l-enfant-6490377>

5 <https://paqlalune.fr/de-pendaison-de-cremaillere-a-la-ville-aux-roses/>



# 5.

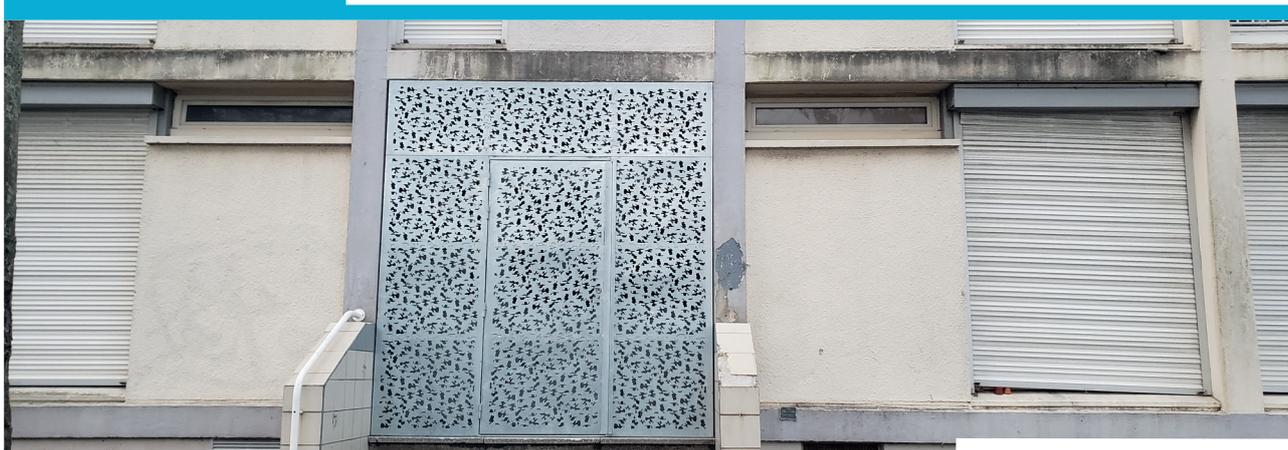
**Le mode projet  
multipartenarial  
pour faire émerger  
des solutions  
et amorcer une  
dynamique positive**

# ***Le mode projet global et multipartenarial pour faire émerger des nouvelles solutions et amorcer une dynamique positive***

Tout au long des parties précédentes, nous avons exploré, à travers des expériences, différentes modalités d'intervention en faveur de la qualité de vie dans les espaces résidentiels et leurs abords immédiats. Les méthodes de diagnostic et de compréhension des difficultés (les solutions de sécurisation pérenne ou temporaire, les actions de prévention et d'accompagnement des habitants, enfin la réactivation et la réappropriation de ces espaces par de nouvelles fonctions ou des animations plus temporaires) ont été présentées de façon cloisonnée. Cependant, comme nous avons pu l'indiquer à plusieurs moments de cette étude, il apparaît que dans les situations les plus complexes, c'est la mobilisation de l'ensemble de ces réponses qui doit être considérée.

## ***Complémentarité des actions, temps de réflexions, de tests : construire la réussite***

Pour conclure ce travail, nous présentons ici quatre expériences de bailleurs qui, confrontés à des contextes très difficiles et auxquels ils ne parvenaient pas à trouver de solution, ont mobilisé les acteurs du quartier pour amorcer une réflexion collective. L'objectif est alors de penser une stratégie multipartenariale ambitieuse et dans le temps, mobilisant l'ensemble des aspects présentés dans les parties précédentes.



## Fermer les halls en attendant ? Parer à l'urgence le temps de construire une solution pérenne

### ***Le constat : des occupations incessantes et incontrôlées des halls***

Les halls de la barre située le long de la rue de Vendée au cœur du quartier du Château à Rezé subissaient depuis quelques mois des occupations incessantes liées à des trafics. Ces halls sont décrits par le bailleur comme étant malheureusement « attractifs » pour l'installation de ces activités : les halls sont traversants et légèrement surélevés par rapport à la rue (ils offrent une bonne visibilité et permettent d'échapper facilement aux interventions des forces de l'ordre), la proximité d'un arrêt de tramway et l'avenue longeant cette barre facilitent un effet « drive ».

Ces occupations, au-delà d'être particulièrement gênantes pour les locataires, ont produit de nombreuses dégradations et des agressions de locataires et de l'agent de proximité du bailleur. Cette pression sur ces agents a engendré une très forte instabilité sur un poste en première ligne pour recueillir les attentes des habitants et même au cœur de l'animation de groupe d'habitants.

## ***En réaction : la fermeture des halls, un moindre mal en attendant la réhabilitation***

---

Après avoir tenté de renforcer la sécurité des halls, d'engager de la médiation, la situation ne s'améliore pas et le bailleur, après un travail de concertation avec les habitants décide de fermer les halls en barrant les accès à la rue par l'apposition de grilles. L'entrée des locataires se fait désormais depuis l'autre côté du bâtiment via les accès au sous-sol par des rampes. Sont alors déplacés les blocs boîtes aux lettres et interphones, tandis que le bailleur aménage le sous-sol afin de le rendre malgré tout plus accueillant.

### **Bilan de l'intervention**

Cette solution semble aujourd'hui fonctionner puisque cette résidence ne souffre plus de ces occupations mais elle reste temporaire. Selon le bailleur, malgré les inconvénients liés au transfert de l'entrée via les accès sous-sols et la durée de permanence de cet aménagement temporaire, les locataires se disent satisfaits. En premier lieu parce que cette intervention a permis de supprimer les fortes nuisances liées à la présence de trafics, mais aussi parce que cette réaction de la part du bailleur rassure parce qu'elle témoigne de sa capacité de prise en considération des problématiques des locataires.



***Vue sur l'accès fermé du hall (ci-dessus) et le transfert temporaire à l'arrière du bâtiment des accès (à gauche)***

---

# ***Vers des rez-de-chaussée vivants et attractifs : quand la sécurisation ne bride pas l'ambition pour la qualité d'usage***

Profitant de la dynamique de renouvellement urbain impulsé par les collectivités locales Atlantique Habitations projette et a en partie initié un travail de réhabilitation de son parc sur ce secteur où sont repensés le rôle des rez-de-chaussée et des halls.

## **Objectifs pour les halls fermés**

- **Travail sur les halls et parties communes :**
  - Suppression des halls traversants, réinstallation des halls côté tramway avec l'ajout d'ascenseurs ;
  - Renforcement de la sécurité des portes ;
  - Pré-câblage afin de permettre un déploiement rapide éventuel de la vidéosurveillance en cas de retour de pratiques.
- **Travail sur les rez-de-chaussée et les abords : des pieds d'immeubles vivants et attractifs**
  - Les logements aujourd'hui en rez-de-chaussée de la barre sont progressivement vidés et seront démolis afin d'accueillir la nouvelle agence de proximité de deux bailleurs : Atlantique Habitations et Habitat 44
- **Animation et veille sociale**
  - Stabilisation de l'agent de proximité afin

de faciliter le lien de confiance avec les habitants et faciliter le recueil de leur parole et être en capacité de (ré)action

## **A proximité, un exemple de valorisation résidentielle et des rez-de-chaussée**

Une barre d'immeuble voisine a bénéficié d'une intervention de réhabilitation importante où la question des rez-de-chaussée a été traitée de façon intéressante. Outre la fermeture des halls traversants, le bailleur a mobilisé le foncier en pied d'immeuble et jusqu'à la rue pour transformer des pelouses sans réelles fonctions et qualités apparentes en jardins pour les logements situés en rez-de-chaussée. Par cette mise en valeur, le bailleur s'évite des difficultés de gestion en offrant une qualité résidentielle bien meilleure à ses locataires





Photo de Antoine Pabouff

## Face aux nuisances d'occupation abusives des halls et abords, la démarche globale et interactive à Villejean (Rennes)

### *Le constat initial d'Espacil Habitat : une forte dégradation de la qualité résidentielle liée à des occupations illicites importantes*

En 2020, un diagnostic partagé (ville, bailleur) aidé de l'USH et d'un prestataire (la condition urbaine) est réalisé. Il s'attache à décrire le hall du 8 Bourbonnais sur la dalle du quartier Villejean comme l'épicentre d'actes délictueux avec notamment l'installation récurrente depuis 6 ans d'un trafic de stupéfiant qui se confond avec des présences et occupations oisives et de sociabilité qui s'étendent par porosité sur la dalle. Le bailleur explique cette présence par la géographie du lieu, à la fois proche des flux, dans une enclave protectrice en retrait des espaces animés de la

dalle, qui semble « idéale » pour l'installation de ces activités de trafic.

Cette situation occasionne une gêne importante pour les habitants, et est doublée de problématiques de sécurité qui touchent également les agents du bailleur. Ces tensions s'inscrivent voire participent à un contexte plus globalement préoccupant avec une plus forte vacance commerciale et résidentielle liées à un fort déficit d'attractivité (plus forte de demande de mutation et fort taux de rotation, difficulté d'attribution). Le tout dans un contexte de



*Plan du secteur concerné (Espacil Habitat)*

fragilisation des locataires (vieillesse, plus fort taux de pauvreté et d'absence d'activité que dans les autres QPV rennais)

Pour trouver des solutions à ces problématiques et améliorer la tranquillité dans ces halls, Espacil Habitat a souhaité engager une démarche partenariale afin d'agir de façon globale et coordonnée.

## ***Construction d'une stratégie globale à moyen terme par la mobilisation de partenaires : assurer et pérenniser une intervention de qualité***

Afin de répondre à ces enjeux soulevés et dépassant le cadre des activités et de l'intervention du bailleur, une démarche multipartenariale de diagnostic, réflexion puis d'action a été mise en œuvre et coordonnée par un comité de pilotage réunissant Espacil Habitat, la Ville et Métropole de Rennes, la Préfecture, le Parquet et la Police Nationale. Ces travaux se sont organisés autour de quatre thématiques où ont été également associés ponctuellement syndics de copropriétés, collectifs d'habitat ou acteurs associatifs :

**L'axe sécurité publique et résidentielle** qui vise à renforcer les compétences internes du bailleur en la matière, de fluidifier le partage de connaissances avec la police-justice et de les associer en amont lors d'interventions sur le bâti par exemple. Exemples d'actions :

- Création d'un guide pour les personnels (sécurité et intervention)
- Formation d'agents et projet d'assermentation des agents en questionnement. Cette démarche a été testée dans le Morbihan par le bailleur mais récolte peu de retours positifs. En effet, Espacil Habitat craint de mettre ses agents en difficulté avec ce statut particulier vis-à-vis des habitants ;
- Outil partagé d'alerte et de demande d'intervention, articulation avec le GPO. Concrètement une adresse mail d'alerte commune aux différents acteurs présents sur la dalle (prévention, élus, bailleurs, copropriétés, Police Nationale et Municipale, ...) permet de faire circuler rapidement les informations. Cet outil d'alerte permet à chacun des acteurs de réagir voire d'anticiper des situations.
- Appel ponctuel à des entreprises de gardiennage lorsqu'il y a un retour important de squats. Ce recours permet de répondre –à minima- au besoin de réassurance des locataires

### **Des interventions patrimoniales pour limiter les détournements d'usage et proposer de nouvelles qualités :**

- Réaménagement des abords avec moins de place pour la voiture (casser l'effet drive) et des espaces libérés réorientés vers des usages partagés à destination des habitants (jardins partagés, terrasses partagées, etc.) ;
- Réaménagement des halls afin d'en restreindre l'espace et limiter les possibilités de station

### **Repenser l'équilibre de peuplement en retravaillant l'offre et la mise en location :**

- Réorientation progressive de l'offre de Location active,
- Développement d'une offre de logements bleus (label de logement adaptés aux seniors) répondant à la dynamique de vieillissement mesurée à l'échelle du quartier et création de « colocs jeunes »

### **L'animation de proximité doit être le support d'une réappropriation et d'une réactivation positive** et qualitative des alentours. Elle est pensée en deux niveaux :

- Renforcement du programme d'animation et de médiation en lien avec les associations du quartier et à proximité de ces halls. La multiplication des actions d'animation (notamment l'été) permet au bailleur d'occuper et de marquer l'espace, limitant ainsi les occupations abusives.
  - Fiche expérience animer et occuper positivement, temporairement les halls et abords
- Occuper les locaux en rez-de-chaussée par des activités temporaires (le temps des travaux d'aménagement afin de montrer l'amorce du projet) puis plus pérennes (création d'un pôle santé, un pôle petite enfance et d'une salle pour les seniors)

## ***Bilan : émergence d'une synergie inter-acteurs, poursuite dans la durée de la démarche***

---

Une synergie inter-acteurs aboutissant à une inscription des démarches dans le cadre de l'ANRU. Le partage des diagnostics des différents acteurs et leurs réflexions collectives ont permis d'amorcer une vraie dynamique de projet poussée par une vraie énergie et ambitions des parties prenantes.

En 2023, la signature d'un avenant au NPNRU sur Rennes Métropole en intégrant le quartier de Villejean reconnaît les réflexions et le travail amorcé par les acteurs du quartier. Cette inscription permet de nourrir et d'accélérer les ambitions initiales comme les interventions sur les rez-de-chaussée (aménagement de locaux), la réorganisation des espaces publics (cheminements piétons, place de la voiture, etc.) ou le peuplement des tours (restructuration complète d'une tour avec création de logements T2/3 modulables en T5. Dans ce cadre nouveau, les quatre axes de réflexion continuent aujourd'hui à avancer.



# Réinstaurer une dynamique habitante positive, la démarche globale et itérative de Vilogia à Nantes Nord

## *Diagnostic et situation initiale*

---

En 2017, le bailleur Vilogia rachète deux immeubles dans le quartier Nantes Nord. Ces bâtiments connaissent une double difficulté : des occupations abusives des parties communes et des résidences où règne un sentiment d'abandon et un besoin de lien social. Pour répondre à ces difficultés et redonner de la qualité de vie aux habitants de ces deux tours le bailleur a engagé une démarche expérimentale, simultanée, réactive et multipartenariale.

## *Le projet, une réponse graduelle et transversale*

---

Un échelonnement des solutions et réactivité du bailleur pour redonner et maintenir une qualité de vie dans les halls.

**Des halls cathédrales.** Dans un premier temps le bailleur a souhaité engager une réhabilitation importante des halls en les agrandissant afin qu'ils ne soient plus des espaces exigus. Il a ainsi créé des halls dits « cathédrales » avec plus de surfaces vitrées pour un meilleur apport de lumière et avec une scénographie plus accueillante et moins anxiogène. Néanmoins, les halls ne possèdent pas de bancs ou de sièges pour éviter d'inciter à un retour des occupations

abusives passées mais présentent par leur grande surface une possibilité d'accueil d'animations.

### **Rester vigilant et réactif face aux risques.**

Afin de limiter le risque d'un retour des occupations/dégradations de ses halls, Vilogia a mis en place un dispositif d'accompagnement et de veille renforcé. Il se manifeste par une présence renforcée du bailleur sur site via, notamment, la présence d'une gardienne, par de l'aller-vers afin de favoriser les remontées habitantes dans un esprit de vigilance et par un travail de médiation auprès des jeunes identifiés dans des occupations/dégradations afin de résoudre en bonne intelligence les problèmes.

Cependant, malgré cette prémunition ces halls ont été victimes d'un retour de ces occupations face à laquelle le bailleur s'est montré aussi réactif qu'intransigent pour éviter toute installation dans la durée de ces phénomènes. Ainsi, en réponse le bailleur a fait appel ponctuellement à

des entreprises de sécurité qui déploient rapidement des agents notamment en soirée et a mobilisé les forces de l'ordre dès la réapparition à proximité de trafics. Malgré les critiques qui ont pu être faites sur l'emploi d'agents de sécurité et le risque de montée en tension, le bailleur note l'efficacité de ce recours dans sa lutte contre ces réinstallations d'occupations abusives. Cette rapidité et cette proportionnalité dans les réactions du bailleur fonctionnent à ce jour.

Enfin, toujours dans cette ambition de garantir la tranquillité dans ces parties communes, le bailleur a profité de la réhabilitation de ces halls pour y installer de la vidéosurveillance non-visible. Cependant, la mobilisation des images reste réservée au cas les plus graves.

### **Inverser la dynamique par l'animation sociale et la création de nouvelles activités**

#### **Animer positivement l'espace résidentiel.**

Afin de créer de nouvelles appropriations et de réenclencher une dynamique positive, le bailleur a multiplié les temps d'animation des halls et des abords de ces deux résidences notamment pendant le temps des travaux afin d'occuper favorablement l'espace. Par exemple, le local



*Exemple de réhabilitation d'un hall (Vilogia)*

associatif présent en rez-de-chaussée a été prêté à des acteurs du quartier et proposé aux habitants afin d'y créer de l'activité avant l'installation d'une activité plus pérenne.

**Installer de nouvelles activités utiles aux habitants.** Dans l'idée d'installer des activités au bénéfice des habitants, du quartier et s'inscrivant dans l'écosystème associatif du quartier, le bailleur a animé en amont des temps de préfiguration avec les associations et les habitants afin de déterminer les activités qui occuperont les locaux en rez-de-chaussée d'une des deux tours.

Il a ainsi été créée une maison des assistantes maternelles et dans le second local c'est une association de l'ESS –le petit lieu– qui a été installée d'abord de façon expérimentale puis confirmée face à la réussite des objectifs d'évaluation. Cette installation est encadrée par un Bail civil d'utilité sociale signé avec l'association et qui permet à cette dernière de bénéficier de dégrèvements du loyer en cas d'atteinte d'objectif co-déterminés avec le bailleur en amont. Par exemple, ces objectifs sont l'adhésion d'un certain nombre d'adhérents issus du quartier, la mise à disposition du local à d'autres acteurs du quartier, l'organisation de six ateliers parentalité par an. La mise en place de ce bail est un rapport gagnant-gagnant entre le bailleur qui peut avoir un suivi de l'activité de l'association en s'assurant de l'impact positif au profit des habitants et la structure qui voit son loyer allégé.

## **Repenser le peuplement et rendre ces résidences plus attractives et adaptés**

**Vers une résidence intergénérationnelle.** Afin de répondre aux défis du vieillissement des habitants de ces deux tours, le bailleur a souhaité les faire évoluer en résidences intergénérationnelles composées de 15% de logements seniors

(logement bleu, optidom), des colocations étudiantes ou jeunes actifs via le dispositif KAP'S porté par l'AFEV, des colocations seniors et des colocations intergénérationnelles pour les logements seniors sous-occupés. Pour accompagner cette mutation et encourager le lien un projet social d'accompagnement des habitants est mis en place.

## ***Bilan du projet***

---

**Une réussite : la transversalité et adaptabilité des réponses.** La réussite de cette opération tient dans la transversalité de la réponse mais aussi beaucoup dans la capacité de réactivité du bailleur qui déploie tout un panel de réponses (animation, aller-vers, médiation ou sécurisation par des agents et caméras de vidéosurveillance). Sans cesse à la recherche d'anticipation puis de réaction à la moindre détérioration de l'ambiance de ces halls, le bailleur semble réussir à maintenir la tranquillité et la qualité de vie dans ses deux halls.

**Nouvelles animations et attractivités du site.** La maison d'assistante maternelles et de l'association Le petit Lieu permettent d'attirer de nombreuses personnes du quartier et même de l'extérieur malgré cette localisation en QPV. Par exemple, 50% des visiteurs de l'association sont extérieurs au quartier. Par ailleurs, le bailleur continue de financer des activités et animation de proximité avec, par exemple, une participation au terrain d'aventure à destination des enfants à proximité immédiate de son patrimoine.

**Pas de retour du deal mais une situation toujours fragile.** Le bailleur se félicite d'avoir réussi à éviter le retour d'occupations abusives des halls et abords de ces tours mais, conscient de la fragilité de la situation, il continue de déployer des solutions pour préserver cette situation positive. Afin d'y parvenir, Vilogia a, par exemple, réintroduit la présence d'un gardien sur site avec une loge (également prêtée ponctuellement à des associations).

**Résidentialisation à venir des abords et des stationnements.** Enfin, profitant du renouvellement urbain à l'œuvre à Nantes Nord, le bailleur projette dans un futur proche de clôturer

son foncier afin de renforcer ses chances de mise à distance des occupations abusives voire des activités de deal. Le bailleur espère ainsi diminuer le sentiment d'insécurité ressenti par certains de ses locataires mais aussi de diminuer ses coûts de gestion.



# Impulser une stratégie globale et multi-partenariale des enjeux de tranquillité résidentielle par SOCLOVA à Angers

## *L'écriture d'une stratégie tranquillité publique comme prétexte d'inclusion des autres acteurs*

Afin de renforcer son action en faveur de la qualité de vie, à Angers, le bailleur social SOCLOVA a souhaité enrichir son champs d'action en ouvrant six mois de réflexions multi-partenariales afin de contribuer à la définition d'un plan de tranquillité publique.

De ce travail, **63 actions** ont été imaginées et réparties en **4 axes** :

- 1. Troubles de voisinage**
- 2. Prévention situationnelle et occupation**
- 3. Sécurité des collaborateurs**
- 4. Partenariats**

Une enveloppe d'1,2 million d'euros a été allouée par le bailleur pour le développement de

## ***Impliquer les acteurs de la tranquillité publique au sens large***

La question de la tranquillité publique touche des thématiques/problématiques très différentes : en allant des nuisances jusqu'aux incivilités ou aux actes délictueux voire violents. Elle s'aborde sous différents angles allant de la sensibilisation à la répression en passant par l'accompagnement social. Afin de prendre en compte cette complexité, le bailleur, pour travailler sa feuille de route, a inclus dans ses réflexions le spectre le plus large possibles d'acteurs intervenants (directement/indirectement) ou concernés par ces enjeux :

- les associations de locataires ;
- différents services du bailleur ;
- différents services collectivité des villes et d'Angers Loire Métropole ;
- la police (nationale, municipale) ou gendarmerie ;
- les structures de médiation.

La naissance de troubles pouvant être causées suite à des situations de fortes difficultés rencontrées par des ménages, le bailleur a intégré à son plan tranquillité :

- des acteurs de la santé mentale (CESAME) ;
- des acteurs de l'habitat avec Anjou Insertion Habitat (accompagnement des ménages en difficulté : problèmes d'hygiène, troubles du voisinage, comportementaux, gestion budgétaire...).

## **Une posture d'ouverture favorable à la construction de partenariats**

Cette intégration transversale d'acteurs a permis d'explorer de façon exhaustive les différents enjeux et de s'appuyer sur les expériences et compétences de chacun dans la définition des modes/types de réponses appropriées. Parallèlement, donner une place à ces acteurs dans l'élaboration de ces objectifs, c'est permettre à chacun d'identifier le rôle et l'implication des autres acteurs agissant dans le champ de la tranquillité publique.

**Visibiliser l'action et l'implication du bailleur : une transparence au bénéfice du partenariat.** Afin de favoriser l'engagement de ces acteurs autour de ces questions, le bailleur joue la transparence. Il montre tout aussi bien les difficultés qu'il rencontre qu'une volonté/capacité à s'engager et s'impliquer dans des actions participant à mieux répondre à ces enjeux. Cette identification claire est la base d'un travail de confiance permettant de dépasser les apriori des différents acteurs envers l'action et l'investissement des autres. Par ailleurs, en gardant cette posture d'ouverture le bailleur s'assure de la continuité de l'inclusion et de l'engagement de ces différentes parties prenantes dans la mise en œuvre de son plan tranquillité.

## ***En interne : quelques outils et objectifs de la stratégie tranquillité***

### **Améliorer le repérage et le diagnostic des résidences sensibles où prioriser les actions**

Afin d'être attentif aux évolutions des contextes au sein de son parc, le bailleur a développé une méthode de collecte de l'information au-delà de celles remontées par les agents de proximité lui permettant d'avoir des données précises d'un point de vue temporel et géographique :

→ Cf. *fiche expérience diagnostiquer et cartographier finement : les méthodes de l'USH Pays de la Loire et de la SOCLOVA p.10*

Ce travail de repérage performant est au service d'un enjeu affirmé de réactivité. Cette recherche d'intervention rapide s'exprime, par exemple, dès lors que des cas d'occupation dans des halls ou parties communes sont signalés. Dans ces cas, le bailleur déploie dans les 15 premiers jours des actions afin de perturber rapidement et avant une installation plus durable. Quelques actions :

- Sensibilisation en pieds d'immeuble parfois avec la police en civil pour faciliter les échanges  
→ *Fiche expérience. Animation temporaires de proximité p.82*
- Sollicitation du bailleur auprès des forces de police/gendarmerie pour renforcer les patrouilles
- Aller vers les publics responsables des occupations avec la médiation de nuit (déambulation des médiateurs sur les

quartiers, indication des adresses sensibles où passer, visite des habitants de ces résidences...)

→ *Fiche expérience. Médiation en horaires décalés p.62*

Enfin, dernier exemple, sur les résidences/ adresses où sont observés des cas récurrents d'occupation, de dégradation voire d'agression des agents, le bailleur met en œuvre –en plus des actions d'aller-vers et de sensibilisation- un diagnostic de prévention situationnelle afin d'identifier les modifications, travaux de sécurisation qui pourraient être faits.

### **Qualifier et former les personnels de proximité et faire évoluer leurs missions.**

Afin d'aider ces agents de proximité notamment, le bailleur met en place des formations allant jusqu'à l'assermentation. Avant l'assermentation des agents de proximité, ces derniers participent à des formations de sécurité, de repérage d'une situation pathologique mentale afin d'avoir les bons réflexes face à des situations compliquées. Cette formation est également proposée aux salariés des entreprises de nettoyage, maintenance ou travaux travaillant avec le bailleur.

**L'assermentation, un outil de dernier recours.** La compétence d'assermentation des agents de proximité, est vue et utilisée comme un outil d'extension des moyens d'actions s'inscrivant au terme d'actions de sensibilisation et prévention préalables contre les tags, encombrants, dépôts de déchets et autres dégradations.

Ainsi, le bailleur ne souhaite pas que cet outil généralise/normalise le recours à la répression mais plutôt qu'elle s'inscrive comme ultime solution d'un processus graduel :

1. Intervention/sensibilisation habituelle auprès des habitants responsables des troubles
2. Intervention/présences renforcée par la présence de deux agents
3. Procès-verbal

En parallèle de cette assermentation des agents de proximité, les missions des gardiens sont repensées : plus d'entretien et moins maintenance du parc (effectués par des prestataires extérieurs) et un métier réorienté vers la gestion des problèmes et la veille de proximité, des actions de vivre ensemble (animation de proximité, le lien aux habitants).

## **Renforcer les actions de sensibilisation et d'accompagnement des habitants**

En parallèle de l'évolution des missions des gardiens, un deuxième médiateur social a été recruté en 2023 afin de renforcer les actions de sensibilisation et d'accompagnement social des locataires notamment dans des situations difficiles.

**Prendre en compte la barrière de la langue dans les actions de sensibilisation/prévention.** Dans le cadre d'un partenariat noué avec l'association APTIRA, le bailleur a traduit une partie des documents de communication/sensibilisation généralement en anglais, arabe et russe. Par exemple :

- Un guide pour les agents de proximité a été traduit en trois langues afin de pouvoir communiquer plus facilement avec des habitant·es non francophones. Ce livret propose quelques questions ou rappels de règles de vie sur des sujets touchant la gestion urbaine, le cadre de vie, le bien-vivre ensemble, etc.
- Un document de prévention sur les nuisibles dans les logements (cafards, punaises de lit, etc.) avec –traduit en deux langues- des conseils, des recommandations ou des numéros utiles permettant aux habitants de savoir comment réagir

**Les enjeux dans les espaces collectifs embrassent une pluralité de situation et ne doivent pas être abordés uniquement dans une dimension sécuritaire.** La question du bien-être résidentiel doit se penser en amont de l'émergence de premières difficultés. En effet, favoriser l'interconnaissance entre les voisins, l'appropriation de ces espaces par les habitants et les présences sont autant d'éléments qui peuvent permettre d'éviter un basculement vers des situations dégradées. Ainsi, dans ce programme de diffusion, nous proposons de mettre en regard et en lien un panel d'expériences qui montrent la diversité des situations : des interventions à des fins sécuritaires, des expériences d'animation de proximité, des opérations plus globales s'appuyant sur un ensemble d'acteurs et de réponses pour réinstaurer durablement des conditions résidentielles agréables.



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
PAYS DE LA LOIRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités (DREETS)



**RésOvilles**

[www.resovilles.com](http://www.resovilles.com)

2 rue Meuris - 44100 NANTES - Tél : 02 40 58 02 03