



## La place du bailleur dans la coproduction des réponses aux incivilités

mars 1999

Les cahiers du DSU

Comme chacun le sait, bon nombre de quartiers HLM subissent des problèmes importants d'insécurité. Théâtre d'actes violents, de délinquance ou de comportements dits incivils, ces lieux de résidence impliquent une gestion différente de la part des bailleurs, une implication plus forte sur le terrain et la nécessaire participation aux dispositifs partenariaux de prévention de la délinquance. Est-ce le rôle des bailleurs d'investir ce domaine d'intervention ? Comment s'y prendre concrètement ? Quels sont les difficultés et les résultats de cette nouvelle gestion ? Le directeur d'agence de l'Opac de Villeurbanne Est, Jean-Jacques Bartoli, exprime ici son point de vue et nous parle de sa façon de travailler en collaboration avec les autres acteurs institutionnels du CCPD et notamment des liens quotidiens avec le chargé de mission prévention-sécurité, Jacques Gozard.

### LES RAISONS QUI POUSSENT UN BAILLEUR À S'IMPLIQUER DANS LES QUESTIONS DE SÉCURITÉ

À Villeurbanne, les deux agences gérant le patrimoine villeurbannais de l'Opac sont impliquées dans des actions de prévention de la délinquance en direction des quartiers des Buers, des Brosses et Saint-Jean. À la question de la légitimité du bailleur à intervenir sur ces questions, il nous paraît difficile d'évacuer des problèmes qui touchent un patrimoine de 2 350 logements à dominante sociale et dont nous avons la responsabilité en tant que propriétaire. Le rôle du bailleur et à fortiori celui du directeur d'agence, c'est aussi de pouvoir apporter des réponses concrètes au développement de l'insécurité afin de préserver la tranquillité des locataires et de lutter contre la vacance des logements. Du point de vue du simple gestionnaire, il s'agit de faire en sorte de minimiser le manque à gagner des logements vacants et de respecter les conditions du contrat de location qui obligent le propriétaire à garantir la tranquillité des bâtiments, des locaux mis à disposition. Le locataire doit en faire un usage qui répond à la même obligation.

Cette façon d'envisager le rôle du bailleur social et d'aborder les problèmes de vie quotidienne dans les quartiers est relativement ancienne. Les gardes assermentés ou agents d'enquête ont toujours existé à l'Opac de Villeurbanne. Mais aujourd'hui, la prise en compte de ces questions se développe d'autant plus que les actes d'incivilités sont plus nombreux et se répercutent dans la qualité de vie et l'image des quartiers. Sur l'ensemble de notre patrimoine, les problèmes les plus fréquents relèvent du non respect du bail, des conflits entre locataires, squats des allées,

vandalisme, vols et incendies de véhicules. À des degrés divers, ils développent un important sentiment d'insécurité chez les locataires et entraînent de multiples difficultés de gestion, comme le maintien en bon état des parties communes, la sécurité des locataires, la croissance de la vacance, l'augmentation de la rotation.

Dans de telles circonstances, le logeur est en première ligne : il enregistre à la fois les revendications des habitants, souvent exaspérés, et celles des partenaires institutionnels. C'est pourquoi nous avons décidé de mettre en place des actions qui correspondent non seulement à la volonté de cerner plus précisément les problèmes d'insécurité mais également de les prévenir. L'objectif n'étant pas de se substituer aux acteurs chargés de ces questions, mais au contraire, d'alimenter leurs actions en leur apportant le soutien de professionnels en prise directe avec ces problèmes, c'est-à-dire les responsables d'immeubles (gardiens) et les agents d'enquête.

### OBSERVATOIRE DES INCIVILITÉS

Malgré certaines réticences, la peur d'être trop exposés aux représailles, les responsables d'immeubles de l'Opac ont accepté l'idée de s'investir sur les questions d'insécurité, ce qui a permis d'alimenter le projet d'un observatoire des incivilités et une cartographie des dysfonctionnements. Tous les acteurs intervenant dans le dispositif du CCPD ont tout de suite perçu l'intérêt de disposer d'informations précises sur la nature des problèmes survenus dans la nuit ou la journée tels que des conflits de voisinage, squats, vols ou autres... et leur lieu de commission. Depuis 1997, tout un travail d'équipe a été mis en place entre l'Opac et le CCPD. D'abord avec les responsables d'immeubles, pour élaborer la cartographie des dysfonctionnements à partir d'éléments très concrets comme la localisation des lieux squattés régulièrement... Ensuite, avec les autres partenaires du CCPD pour retravailler et valider cette carte.

Aujourd'hui, l'observatoire est alimenté par des contacts réguliers entre les responsables d'immeubles, les responsables de secteur, le directeur d'agence et le chargé de prévention CCPD. La remontée des informations se fait au quotidien sans forcément s'inscrire dans un dispositif « trop figé », trop formalisé. Un simple coup de fil suffit parfois. Ainsi, les informations sont transmises au chargé de mission prévention-sécurité qui les traite, les vérifie, et les fait parvenir aux autres partenaires (police, justice, travailleurs sociaux). Ce dispositif, très opérationnel,

permet à tous les acteurs présents dans ces quartiers de disposer d'analyses plus fines de la situation et ainsi d'intervenir de façon plus rapide et adaptée, ce qui correspond tout à fait à l'objectif de préserver la tranquillité de nos locataires.

#### LA COMMISSION DE SUIVI DES « FAMILLES PERTURBATRICES »

On voit bien à travers cet exemple d'observatoire des incivilités, l'intérêt pour un logeur comme l'Opac de Villeurbanne, de participer à de telles actions. Cette manière de travailler ensemble donne une image plus soudée des acteurs chargés d'intervenir sur ces questions. Elle enrichit par ailleurs la qualité et la cohérence des réponses. Dans cette logique, un autre exemple de coproduction des réponses nous paraît pertinent, celui de la commission de suivi des familles dites perturbatrices.

L'Opac a mis en place, en interne, une commission de suivi des familles perturbatrices qui se réunit environ tous les deux mois et à laquelle participent le directeur de la gestion locative, les directeurs d'agence, les agents d'enquête et les conseillères sociales. Si celle-ci existe depuis 1997, le contenu de ses interventions a été enrichi par l'implication d'autres acteurs institutionnels (CCPD et agent de développement) qui ont contribué à l'élaboration d'une grille d'actions et de réponses beaucoup plus fine qu'auparavant. Chaque partenaire y est aujourd'hui associé à un moment ou à un autre, selon la nature et la gravité des problèmes. À la base, son cadre d'intervention repose sur le respect des clauses du contrat de bail établi entre l'Opac et ses locataires. Mais elle suit uniquement les familles posant de graves problèmes de comportement. De fait, leur nombre est volontairement limité : actuellement une quinzaine dans chaque quartier.

Cette commission travaille aujourd'hui sur la base des informations transmises par les responsables d'immeubles et surtout les agents d'enquête. Depuis de nombreuses années, ces derniers interviennent auprès des locataires lors de problèmes comme le jet de détritus par les fenêtres. Ils ont donc un rôle plus axé sur la répression. Les informations qu'ils font remonter à la commission permettent de traiter, dans un cadre différent, des actes plus graves ou perturbant fortement la vie d'une résidence.

Selon les circonstances, le traitement de ces problèmes s'effectue en fonction d'un canevas d'actions hiérarchisées, canevas allant d'une simple lettre de rappel des clauses du bail, au rappel au bail effectué

par l'agent d'enquête, au rappel à la loi prononcé par des élus en présence du chargé de mission prévention-sécurité et parfois de l'agent de développement territorial. Au pire, une convocation en Maison de justice peut aboutir en présence de l'Opac à une mise à l'épreuve de la famille ou à une mesure de réparation afin d'éviter son expulsion. Tout au long du suivi de ces familles, les responsables d'immeuble sont chargés de vérifier qu'elles jouent bien le jeu. Si l'une d'entre elles continue à perturber fortement la résidence, la commission peut alors décider d'engager une nouvelle action, plus forte que la précédente : la procédure de résiliation du bail qui est assez rare. Néanmoins sur quatre plaintes en justice, une seule a été rejetée.

À Villeurbanne, les professionnels de terrain qui travaillent au sein de l'agence, comme les responsables d'immeubles ou les agents d'enquête, participent dans la limite de leur champ de compétence à la prévention de la délinquance et des incivilités. Cette implication n'aurait pu se développer sans le soutien du chargé de mission prévention-sécurité, des nombreux contacts qu'il entretient avec les équipes et de sa fonction de coordinateur du CCPD. Il est à la fois associé à des actions menées en interne à l'Opac (exemple du rappel au bail) mais intervient également dans le cadre de certaines actions que nous ne pouvons engager (actions sortant du domaine de compétence du bailleur, familles non locataires de l'Opac). L'idée de mettre en place des agents de vie sociale et de médiation chargés d'aller au contact avec les locataires et les groupes de jeunes est une des réflexions que nous menons actuellement en commun. Il a également pour mission de redynamiser les réseaux d'acteurs sur les situations le nécessitant (squats graves, etc.) et constitue ainsi le liant entre tous les partenaires institutionnels. Cette forme de coproduction des réponses a prouvé son efficacité et le partenariat en a été renforcé. Les problèmes de squats par exemple sont ainsi mieux traités et les habitants, principaux concernés par les incivilités, se mobilisent plus facilement. ■

Jean-Jacques BARTOLI, directeur d'agence de  
l'Opac de Villeurbanne