

Actualité du comité de pilotage stratégique pour le développement de la vidéoprotection

L'efficacité de la vidéoprotection dans le logement social.

Une démarche de prévention et de sécurité n'a pas toujours été naturelle pour nombre de bailleurs sociaux, comme d'ailleurs pour beaucoup d'acteurs de la vie sociale.

Confrontés aux agressions, aux dégradations, à un fort sentiment d'insécurité mais aussi à la demande des habitants, les bailleurs ont pris conscience des menaces qui pèsent sur les conditions de vie dans le logement social. Plusieurs d'entre eux ont commencé à prendre en compte ces problèmes et obtiennent des résultats très positifs.

Des solutions existent. Elles appellent la mise en œuvre d'une politique de prévention et de sécurité dans laquelle la vidéoprotection tient une place importante.

L'implication des hommes, la coopération avec les forces de sécurité et le dialogue avec les locataires sont les points clef d'une gestion efficace et d'une reconquête de la tranquillité des cités.

Pour accompagner cette politique et dissuader ou identifier les auteurs de déviances, la vidéoprotection ainsi que des mesures de sécurité passives (fermeture des halls d'entrée, gestion des accès aux ascenseurs) apportent une réelle contribution.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous reporter à la rubrique : Documentation/ Vidéoprotection et logement social. Deux fiches mettent en exergue les enseignements tirés par l'OPAC de l'Oise et LogemLoiret.

LA VIDEO PROTECTION A L'OPAC DE L'OISE

L'OPAC de l'Oise, Office Public de l'Habitat

1er bailleur de Picardie

Quelques chiffres

27 789 unités de gestion
sur 5 départements : Oise, Val d'Oise, Seine-et-Marne, Somme et Aisne et
207 communes
65 copropriétés
9750 garages
En 2009, 700 logements en construction
Plus de 1000 logements en programmé
38 millions € de travaux de réhabilitation et d'entretien sur le patrimoine
650 salariés
dont 2/3 en contact permanent avec les résidents
12 antennes décentralisées
Taux de vacance 2008 : 1,29 %
Coût du vandalisme :
462 616 € en 2008
ZUS
Nombre de quartiers : 7
Nombre de logements : 8.000
Département de l'Oise
Population totale : 780 000
Répartition urbaine : 530 000 (65,5%)
Répartition rurale : 250 000 (34,5%)
3 Commissariats de Police Nationale
44 Gendarmeries
3 agglomérations de + 50.000 habitants



Direction du Développement Social - Prévention-Sécurité

L'ORIGINE DE LA DEMARCHE

Dès les années 80, les organismes H.L.M. constatent une forte augmentation du vandalisme, des agressions contre leur personnel, ainsi que l'accroissement des troubles locatifs. Ceci à pour conséquence, la montée de la vacance, la marginalisation et la dégradation d'une partie du patrimoine social HLM, les dégradations des conditions de travail du personnel de terrain et des conditions de vie des locataires.

D'une part, à tort ou à raison la police, gendarmerie et la justice, peu visibles sont considérées comme peu efficaces, par l'ensemble des salariés. D'autre part, la gendarmerie, la police et la justice ne reconnaissent pas nos salariés comme des interlocuteurs crédibles et professionnels.

Certains organismes affirment qu'ils ne peuvent rien faire, en considérant que la sécurité est hors du champ de leurs missions. Or, la loi du 21 janvier 1995 « d'orientation et

programmation » relative à la sécurité, officialise le rôle des exploitants, ou propriétaires d'immeubles à usage d'habitations, comme membres à part entière de la chaîne de sécurité.

L'OPAC de l'Oise pense qu'il faut une implication dynamique dans ce domaine.

Les effets constatés sur les activités de l'organisme

Les agressions contre le personnel, les dégradations contre le patrimoine, les rassemblements dans les cages d'escalier, et les troubles locatifs s'accroissent fortement.

Ces phénomènes sont ressentis comme majeurs au sein de l'organisme, mais il est impossible de quantifier convenablement et sereinement leur évolution et leur ampleur.

Force est de constater que la direction de l'organisme se trouvait démunie face à l'ensemble de ses salariés, pour contrer cette situation.

En 1997, lors de son projet d'entreprise l'OPAC de l'Oise a décidé alors de construire une réponse permettant de s'attaquer à l'ensemble de la problématique.

Compte tenu de ces constats, et partant du postulat que la réussite d'une politique de sécurité repose avant tout sur l'implication des hommes et pas seulement sur la mise en œuvre de solutions techniques même sophistiquées, il a été décidé de centrer le dispositif sur le personnel de terrain et de le rendre acteur principal de la démarche.

Le cahier des charges

Elaboré sur la base de ces constats et de cette analyse, le cahier des charges de l'opération comportait les impératifs suivants :

- Créer des outils permettant de mesurer objectivement les contraventions et délits subis par notre personnel, notre patrimoine ou nos locataires et d'assurer un traitement adapté aux situations, en partenariat avec les institutions chargées de la sécurité,
- Valider le contenu et la forme des outils en faisant participer les acteurs concernés à leur élaboration,
- Obtenir l'agrément et la validation de ces outils par les institutions responsables au premier chef de la sécurité,
- Rédiger des procédures permettant de définir clairement les règles du jeu pour les différents acteurs (internes et externes),
- Obtenir l'adhésion des partenaires sociaux à la démarche et aux outils retenus,
- Assurer la formation des personnels concernés à l'utilisation des différents outils,

- Informer l'ensemble du personnel et des locataires des objectifs et des modalités de la démarche retenue,
- Faire un retour annuel à l'ensemble du personnel des résultats obtenus et de l'évolution de la démarche

La réponse de l'OPAC de l'Oise

La réponse apportée par la direction de l'OPAC de l'Oise dans le cadre du projet d'entreprise a été la création en 1998 de l'**Unité Prévention Sécurité**.

Elle est actuellement constituée:

- d'un responsable d'unité issu de la gendarmerie nationale et de deux chargés de mission,
- de trois secrétaires,
- de deux personnes chargées du PC de vidéo protection.

Les principes de notre politique Prévention Sécurité.

- Faire reposer la politique de sécurité sur l'implication et la formation des hommes et pas seulement sur la mise en œuvre de solutions techniques, même sophistiquées,
- Centrer le dispositif sur le personnel de terrain en le rendant acteur principal de la démarche .

La lutte contre le vandalisme

Il a fallu cinq ans d'efforts avant de voir le coût du vandalisme baisser.

Parmi les principaux facteurs :

- la mobilisation et l'information régulière du personnel dans le cadre de la démarche prévention sécurité de l'organisme, l'élaboration de diagnostics partagés de sécurité en interne,

- une gestion urbaine de proximité renforcée par la création de l'Unité Prévention-Sécurité, par une politique ciblée d'**équipement du patrimoine en vidéo protection. Dans les immeubles d'habitation de 10 étages et plus, ce dispositif peut être complété par un système de gestion des accès des ascenseurs et des portes de cages d'escalier.**

- La reconquête des caves et sous sols, l'installation de mobilier urbain pour les déchets ménagers à l'extérieur de nos immeubles, la transformation et la fermeture des halls d'entrée, ainsi que les résidentialisations ont contribué à faire baisser sensiblement les incendies et les dégradations.

La vidéo protection à l'OPAC de l'Oise

La vidéo protection arrive cinq ans après la mise en place de la démarche prévention-sécurité. C'est un outil technique parmi d'autres du dispositif de prévention-sécurité de l'organisme et n'est pas, à lui seul, une réponse à la problématique posée par les actes de vandalisme et autres malveillances.

Pour l'OPAC de l'Oise, la vidéo protection ne peut être un substitut pour palier aux éventuelles carences du bailleur en matière de gestion de proximité et/ou de présence humaine.

Par contre, l'outil s'avère être un excellent moyen de préserver les investissements, parfois lourds réalisés par l'organisme sur certains groupes de son patrimoine. Il s'avère parfois, que l'installation de la vidéo-protection soit un préalable au renforcement du lien social dans nos immeubles. Nous pouvons citer les cas des immeubles où les engagements des locataires en matière de « bon voisinage » avaient été remis en cause par manque de sécurité. L'installation de la vidéo a permis la bonne continuation de ces engagements.

Le PC de vidéo protection

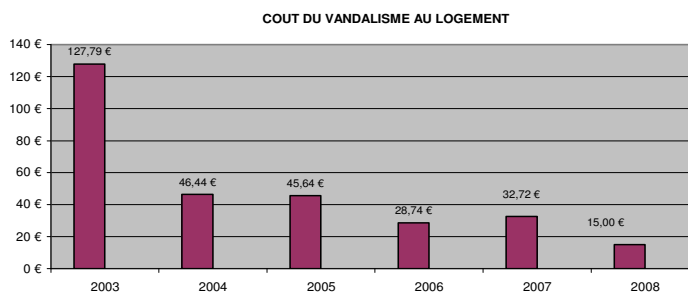
Le PC de vidéo protection est sous la responsabilité de l'Unité Prévention Sécurité et emploie deux personnes chargées d'assurer la veille technique et de faire les recherches vidéo à partir des requêtes émises par le personnel de terrain



EFFET DE LA VIDEO PROTECTION SUR LE VANDALISME DE L'OPAC DE L'OISE

ANNEE	COUT DU VANDALISME SUR L'ENSEMBLE DES SITES VIDEO PROTEGES	NOMBRE DE LOGTS PROTEGES	COUT DU VANDALISME AU LOGT PROTEGE
2003	55 973 €	438	127,79 €
2004	48 998 €	1055	46,44 €
2005	60 473 €	1325	45,64 €
2006	42 281 €	1471	28,74 €
2007	75 946 €	2321	32,72 €
2008	52 033 €	3470	15,00 €

A savoir que le coût du vandalisme en 2002 sur le patrimoine actuellement couvert par la vidéo protection était de 148.320 €



Direction du Développement Social - Prévention-Sécurité

LA VIDEO PROTECTION A L'OPAC DE L'OISE

INVESTISSEMENT

Coût d'installation du PC de vidéo protection en 2004 : 35.000 € HT

Coût d'équipement d'un immeuble ou d'un parking (ratio au logement ou à la place de parking)

Le coût d'équipement d'un immeuble ou d'un parking varie en fonction de ses caractéristiques techniques. Ce coût ramené au ratio logement et/ au emplacement de parking se situe entre 250 € et 550 € hors taxes (TVA 5,5 %), hors prix de l'abonnement mensuel de la ligne ADSL, d'un montant de 45 € HT/mois.

Exemples : dans chacun des cas, il conviendra d'installer une ligne ADSL dont le cout n'est pas inclus

- ✓ R +9 (40 logts +2 ascenseurs) : 485 € HT/logt pour 7 caméras
- ✓ R+3 (24 logts) : 288 € HT/logt pour 3 caméras
- ✓ R+7 (30 logts +1 ascenseur) : 405 € HT/logt pour 3 caméras
- ✓ Parking extérieur 44 places : 329 € HT/place pour 7 caméras

- ✓ R+5 (64 logts + parking en sous sol de 75 places) 253 €/logt et 167 €/place pour 9 caméras dans les halls + 7 autres dans le parking

Niveau d'équipement

EQUIPEMENT VIDEO A L'OPAC DE L'OISE

<i>RECAPITULATIF</i>	2006	2007	2008	2009
Nombre de caméras installées sur le patrimoine	264	366	458	521
Nombre de bâtiments concernés	34	57	68	78
Nombre de caméras dans les halls d'entrée	164	220	291	313
Nombre de caméras dans les ascenseurs	48	79	77	85
Nombre de parkings concernés	8	9	26	32
Nombre de caméras dans les parkings	52	67	90	117
Nombre de logements sécurisés :	1 779	2 596	2908	3204
Emplacements de parkings sécurisés	678	764	1547	1760

Montant annuel de l'investissement à l'Opac de l'Oise : 400 000 € H.T

FINANCEMENT

50 % fonds propres de l'OPAC de l'Oise,

selon les cas,

- ✓ 30 % FIPD pour des opérations très importantes (patrimoine avec parkings et voiries appartenant à l'organisme),
- ✓ 25 % ANRU pour les opérations de rénovation urbaine.

Le complément par le Conseil Général de l'Oise maximum 50% (amélioration du cadre de vie)

L'OPAC de l'Oise a fait le choix de ne pas récupérer auprès des locataires le coût d'investissement et de maintenance de la vidéo protection.

FONCTIONNEMENT

COUT DE FONCTIONNEMENT DU PC VIDEO

<i>DEPENSES PRINCIPALES</i>	/an
2 opérateurs PC vidéo protection (1)	64 000 €
Lignes téléphoniques ADSL (2)	30 000 €
loyer + Charges	4 800 €
TOTAL	98 800 €

Année de référence 2009

1. Salaires chargés
2. Coût ligne téléphonique ADSL 45 € HT/ligne/ mois.

COUT DE LA MAINTENANCE :

Le coût de maintenance représente en moyenne 10 % du coût d'investissement annuel.

Objet : La mise en place de la vidéosurveillance

C'est au mois d'octobre 2007, sur le site de Mondésir à Saint-Jean de Braye (45), qu'a été réceptionné le premier dispositif de vidéosurveillance de LogemLoiret. Aujourd'hui, sur les 15.000 unités de gestion que compte l'entreprise, 1.127 sont vidéosurveillées par 206 caméras – principalement des halls d'entrée et des parkings -, correspondant à 7 sites répartis sur le département du Loiret.

Se lancer dans une telle démarche reposait sur le constat d'une demande croissante de tranquillité de la part de nos locataires sur certains sites, mais également par soucis de prévention des actes de malveillance sur notre patrimoine. Pour autant, ce double constat devait être affiné et reposer sur une analyse plus rigoureuse, un diagnostic préalable (opéré dès 2006 et poursuivi en 2007) avant la mise en place d'un tel dispositif. Fin 2007, 12 sites étaient ainsi ciblés et feraient l'objet d'un déploiement progressif de la vidéosurveillance. Un cabinet spécialisé a été mandaté afin de nous guider dans nos choix techniques (implantation, gestion du système, suivi des chantiers).

Arrivé à mi-parcours de sa stratégie de déploiement de la vidéosurveillance, et après 24 mois d'exploitation, LogemLoiret peut aujourd'hui faire un primo-bilan « chiffré » du dispositif. Ayant opté pour un système numérique et centralisé d'examen des images au Siège de l'entreprise, le visionnage ne s'effectue qu'a posteriori, sur sollicitation des personnels de proximité suite à un constat de dégradations, à un signalement des locataires ou des forces de sécurité publiques et municipales. Nous avons également choisi, lorsqu'un site était retenu, qu'il soit entièrement équipé et éviter ainsi une politique de « saupoudrage » des caméras qui aurait déplacé les actes malveillants d'un hall à l'autre.

Un travail de fond en matière de communication avec nos locataires a permis de faire accepter la vidéosurveillance à une large majorité d'entre eux. Nous n'avons que peu d'atteintes à déplorer sur les caméras elles-mêmes. 4 halls sur 64 qui sont vidéosurveillés font l'objet d'exactions (de la simple obstruction à la destruction du globe et de la caméra).

De manière explicite, deux objectifs principaux étaient fixés à la vidéosurveillance : la lutte contre les dégradations et la lutte contre le sentiment d'insécurité. Au fil du temps deux autres objectifs sont venus se « greffer » aux premiers : le concours à la gestion de proximité et la lutte contre la vacance.

1/ Entre 2008 et 2009, une baisse de 45% du coût des dégradations sur les sites vidéosurveillés¹

	2007	2008	2009
Sites vidéo	3,88	3,23	1,77
Sites sans vidéo	3,12	1,68	2,03
Moyenne LogemLoiret	1,56	1,32	1,12

Evol 07/08	Evol 08/09	Evol 07/09
-16,75%	-45,2%	-54,38%
-46,15% (a)	+20,83%	-34,94%
-15,38%	-15,15%	-28,20%

(a) La baisse significative enregistrée entre 2007 et 2008 sur les sites non vidéosurveillés est en grande partie liée aux interventions de sociétés de gardiennage sur nos sites, actions qui – si elles se révèlent efficaces – n'en restent pas moins très coûteuses, donc peu pérennes, à termes.

2/ Entre 2008 et 2009, une baisse des deux tiers du coût de la vacance sur les sites vidéosurveillés¹

	2007	2008	2009
Sites vidéo	15,51	12,25	4,53
Sites sans vidéo	4,31	3,58	5,21
Moyenne LogemLoiret	4,70	4,10	5,12

Evol 07/08	Evol 08/09	Evol 07/09
-21,01%	-63,02%	-70,79%
-16,93%	+45,53%	+20,88%
-12,76%	+24,87%	+8,93%

3/ Le recul du sentiment d'insécurité

Plus difficile à évaluer, le recul du sentiment d'insécurité semble néanmoins être constaté. D'une part la baisse du coût de la vacance sur les sites vidéosurveillés reste l'indicateur d'un mieux être pour nos locataires. D'autre part, le nombre de courriers ou d'appels concernant des réclamations en lien avec la tranquillité ou la sécurité reçu au Siège ou en Agence a sensiblement chuté (la vidéosurveillance ne régulant pas les rapports de voisinage...).

4/ Le concours à la Gestion de Proximité

La vidéosurveillance est également devenue un outil de gestion de proximité permettant des rappels au règlement intérieur et au contrat de location lorsque sont relevés des dysfonctionnements dans nos parties communes (dépôt d'encombrants dans les parkings, stationnement des deux roues dans les halls, dysfonctionnement des portes de hall...)

¹ Les chiffres présentés constituent le coût moyen en euros par mois et par logement
Par « sites vidéo » et « sites sans vidéo », permet d'avoir un comparatif entre des sites équipés ou pas connaissant des problématiques et des tailles similaires



Objet : Le coût des installations de la vidéosurveillance

	Nombre de logements	Nombre de caméras	Investissement HT	Maintenance annuelle HT	Liaisons informatiques coût annuel HT
Saint Jean de Braye « Mondésir »	128	31	104.879 €	3.600 €	3.600 €
Gien-parkings « Rouges-gorges »	228	16	61.455 €	3.600 €	3.600 €
Orléans « La fontaine »	85	47	143.075 €	4.800 €	3.600 €
Orléans « Les Blossières »	242	22	83.811 €	1.850 €	3.600 €
Saran « La Bertinerie »	28	29	70.022 €	4.800 €	3.600 €
Fleury-les-Aubrais « La Hartière »	93	22	67.594 €	1.850 €	3.600 €
Chalette sur Loing « Le Lancy »	170	39	133.490 €	1.850 €	3.600 €
Total	974	206	664.326 €	22.350 €	25.200 €

Préalable à la mise en place de tout dispositif, le diagnostic d'implantation des caméras a un coût : entre 2.000 € et 4.000 € HT suivant la taille et la complexité des sites où l'on souhaite implanter un système de vidéosurveillance. Ce montant inclut la rédaction du CCTP.

Aujourd'hui LogemLoiret a choisi de ne pas imputer la charge de la vidéosurveillance à ses locataires, répondant seul à l'obligation de surveillance qui lui est faite. Aucune aide ou soutien financiers ne nous ont été accordés, tant sur le fonctionnement que sur l'investissement.

Toutefois, les possibilités de financer la vidéosurveillance par le biais d'une charge locative supplémentaire restent ouvertes. Notamment, en cas d'une pression demandeuse accrue de toute ou partie des locataires d'un immeuble ou d'un groupe d'immeuble précis. Elle se ferait alors par le biais d'un accord collectif devant recueillir l'avis favorable de la moitié des locataires interrogés.

L'architecture du dispositif a été conçue de telle sorte que, seule une personne au Siège de LogemLoiret puisse consulter les images (qui sont conservées pendant une période de 14 jours). La mise en place d'un tel dispositif évite ainsi que des pressions puissent être exercées sur nos représentants de secteurs par des locataires trop curieux ou pressés de se faire justice eux-mêmes, en cas d'atteinte à leur(s) bien(s).

De fait, l'ensemble des images est « renvoyé » au Siège. Leur consultation doit être de bonne qualité et pouvoir se faire en différé comme en temps réel, impliquant une connexion internet rapide et un débit suffisant. Notre choix s'est donc porté sur la mise en place de lignes internet SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) de 1Mbit/s. Le temps consacré à la recherche de l'image varie en fonction des plages horaires et des dates supposées de commissions des actes malveillants. Les recherches varient généralement de 15 minutes (pour un fait localisé sur une plage horaire correspondant à une matinée) à environ 2 heures (pour un fait localisé sur 48 ou 72 heures). Aujourd'hui seul le Directeur Général et le Responsable du Service Prévention et Sécurité sont habilités à visionner les enregistrements numériques.

Concernant le coût annuel des liaisons informatiques, et comptes tenus des projets de développement du dispositif de vidéosurveillance sur le patrimoine de LogemLoiret, celui-ci devrait faire l'objet de négociations financières avec l'opérateur de manière à en faire baisser substantiellement les tarifs.