

Les faits d'incivilité dans le parc HLM en 2013

Claire THIEFFRY – Responsable du Département Tranquillité Sécurité – USH
Denise PARTOUCHE – Direction des études – USH
Dominique WISSOCQ – Règle de 3 – Prestataire
Béatrix MORA – Coordination



Introduction

Ce rapport présente le recensement établi par les organismes HLM, des faits d'incivilité dont ils ont été victimes au cours de l'année 2013 :

- d'une part les faits d'incivilités commis à l'encontre de leurs personnels (en particulier les personnels de proximité, gardiens ou ayant des fonctions sur les sites d'habitat social) ainsi que les personnels des entreprises prestataires intervenant sur le patrimoine ;
- d'autre part les actes de vandalisme commis sur le patrimoine de ces organismes, soit toutes dégradations perpétrées sur les différents éléments du patrimoine du bailleur, (équipements, bâti, espaces extérieurs ou résidentialisés, parkings, caves et halls d'entrée des immeubles).

La démarche 2014

L'Union sociale pour l'habitat a sollicité les bailleurs sociaux disposant de patrimoine locatif, sur la base d'un questionnaire visant à renseigner les indicateurs principaux dans deux parties: les atteintes au personnel et les atteintes au patrimoine.

L'enquête reprend les questions de base autour de cinq thèmes :

- leur contribution au plan de prévention de la délinquance et ses outils tels que la vidéoprotection, la médiation, etc.
- les lieux et les causes des agressions, leur nature et les enjeux en termes de ressources humaines ;
- la nature des dégradations visant le patrimoine ;
- la prise en charge par les assureurs ;
- l'évolution de l'insécurité vécue par les prestataires.

Ce document présente les résultats pour 2014 (faits survenus en 2013) de l'Observatoire ainsi que l'évolution sur les quatre dernières années à partir du suivi d'un panel d'organismes participant à l'enquête tous les ans.

Les résultats des déclarations concernant les faits survenus en 2013 présentés dans ce document permettent une approche conjoncturelle des thèmes de l'Observatoire. Les vagues successives d'enquête de l'Observatoire montrent que si certains organismes participent tous les ans à l'enquête, d'autres n'y participent que de manière irrégulière.

Ainsi, les données déclarées en 2014 sur les faits 2013 seront illustrés de ratios et indicateurs issus du suivi d'un panel d'organismes présents tous les ans, depuis 4 ans, pour une approche complémentaire plus structurelle.

1

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

L'Observatoire s'adresse uniquement aux OPH (Office Public pour l'Habitat) et aux ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat) disposant de patrimoine

locatif. Le patrimoine des OPH et des ESH représente 98% du parc HLM¹.

Taux de couverture de la vague 2014 et du panel de l'Observatoire

Si la représentativité de l'Observatoire est toujours satisfaisante en 2014 avec un taux de couverture de 60% du parc de logements sociaux, la participation des organismes s'affaiblit sur les quatre dernières années (tableau 1).

On note ainsi un réel essoufflement dans la collecte des données. Les organismes qui ne sont pas dotés d'outil ont des difficultés à remplir le questionnaire de l'USH, ou ne parviennent pas à récolter les données en interne, les personnes ne faisant pas toujours remonter les informations par peur de représailles.

La vague 2014 de l'observatoire interroge les OPH et les ESH existants en 2014, soit une base de **516 organismes enquêtés en 2014 pour un patrimoine de 4,2 millions de logements locatifs sociaux** (tableau 2).

Les OPH gardent une participation plus forte dans l'Observatoire: 56% d'entre eux ont répondu à l'enquête en 2014 contre 47% des ESH.

Ainsi, **52% des organismes** (266) ont participé à la vague 2014 de l'observatoire, ils totalisent plus de 2,5 millions de logements et présentent un taux de couverture de **60% du patrimoine HLM** (graphique 1).

2

Tableau 1

Historique de la participation des organismes à l'Observatoire.

	Vague 2011 (Faits 2010)	Vague 2012 (Faits 2011)	Vague 2013 (Faits 2012)	Vague 2014 (Faits 2013)
Nombre d'organismes ayant répondu	328	337	307	266
Patrimoine des organismes ayant répondu	2 912 000	2 965 000	2 794 000	2 525 000
Représentativité des répondants	69%	71%	67%	60%

Tableau 2

Champ de l'enquête et les réponses relatives aux données 2013.

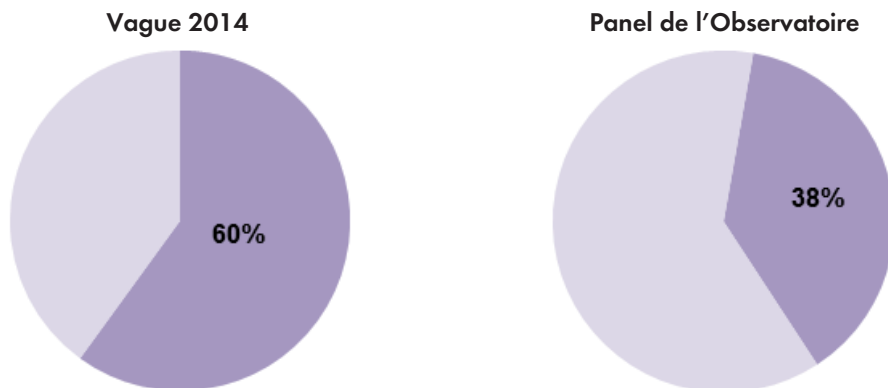
	Nombre et répartition des organismes enquêtés		Nombre et répartition des organismes ayant répondu		Part des répondants
OPH	268	52%	149	56%	56%
ESH	248	48%	117	44%	47%
Total	516	100%	266	100%	52%

	Patrimoine des organismes enquêtés		Patrimoine des organismes ayant répondu		Part des répondants
OPH	2,2	52%	1,37	54%	62%
ESH	2,0	48%	1,16	46%	58%
Total	4,2	100%	2,53	100%	60%

○ ○ ○ (1) L'ensemble des références à l'ensemble des OPH et ESH est issu de RPLS 2013 (ministère du Logement).

Graphique 1

Taux de couverture de la vague 2014 et du panel de l'Observatoire.



Les réponses à la vague 2014 viennent enrichir le panel d'organismes participants depuis 4 ans à l'Observatoire. Le panel compte aujourd'hui 153 organismes (tableau 3).

Le panel de l'Observatoire constitué de 153 organismes couvre 38% du patrimoine des bailleurs sociaux en 2014. Les membres du panel sont des organismes de grande taille. La plupart d'entre eux disposent d'un référent sécurité très présent sur le terrain pour accompagner les personnels de proximité.

Tableau 3

Le panel de l'Observatoire.

	Vague 2011 (Faits 2010)	Vague 2012 (Faits 2011)	Vague 2013 (Faits 2012)	Vague 2014 (Faits 2013)
Nombre d'organismes dans le panel	153	153	153	153
Patrimoine des organismes du panel (millions de logements)	1,41	1,51	1,55	1,58
Taux de couverture du panel	34%	36%	37%	38%

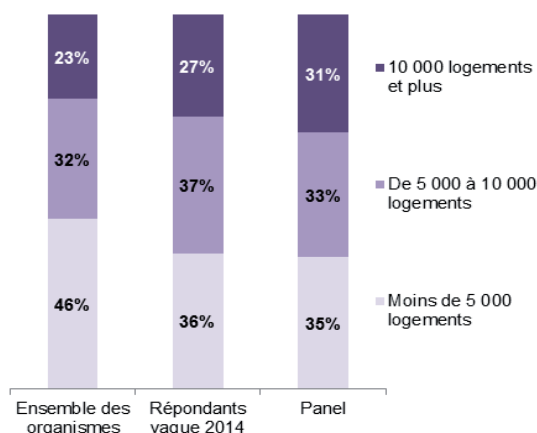
Représentativité de l'Observatoire selon la taille des organismes

Les organismes détenant 10 000 logements et plus sont surreprésentés parmi les interrogés en 2014 : 27% d'organismes de grande taille contre 23% dans l'ensemble. La représentation des grands organismes est encore plus importante dans le

panel qui en compte 31%. Les organismes de tailles moyenne (5 000 à 10 000 logements) et de petite taille (moins de 5 000 logements) sont toutefois bien représentés avec une part moyenne d'environ un tiers chacun (graphique 2).

Graphique 2

Représentativité de l'Observatoire par taille d'organismes.

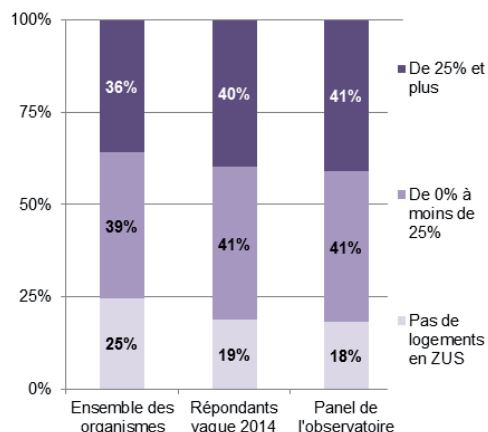


Représentativité de l'Observatoire dans les zones urbaines sensibles

Le parc HLM compte 1 million de logement en ZUS, soit 24% du patrimoine. Les répondants à l'enquête 2014 de l'Observatoire en totalisent 580 000 (23%) et les organismes du panel 350 000, soit 23%. **L'Observatoire est ainsi représentatif du parc en ZUS**, on notera de plus que si 36% des organismes ont un taux de logements en ZUS supérieur ou égal à 25%, **ce taux est de 40% pour les répondants à l'Observatoire** (graphique 3).

Graphique 3

Représentativité de l'Observatoire selon le taux de logement en ZUS.



Représentativité régionale de l'Observatoire

(Taux de renseignement : 100%)

Tableau 4
Représentativité régionale de l'Observatoire.

	Ensemble des organismes (OPH et ESH) ²		Taux de couverture de l'Observatoire (en nombre de logements)	
	Nombre d'organismes	Nombre de logements	Ayant répondu vague 2014	Panel
Alsace	15	79 400	65%	37%
Aquitaine	22	129 700	31%	22%
Auvergne	12	66 300	66%	32%
Basse-Normandie	14	110 700	58%	58%
Bourgogne	13	102 100	95%	40%
Bretagne	23	160 900	88%	59%
Centre	27	196 100	73%	47%
Champagne-Ardenne	16	140 200	58%	47%
Corse	2	4 700	0%	0%
Franche-Comté	11	80 800	47%	45%
Haute-Normandie	20	149 900	69%	69%
Ile-de-France	107	1 103 700	57%	43%
Languedoc-Roussillon	17	100 200	54%	49%
Limousin	8	31 700	41%	30%
Lorraine	21	165 900	65%	52%
Midi-Pyrénées	23	123 000	62%	45%
Nord-Pas-de-Calais	26	342 200	68%	33%
Pays de la Loire	27	199 900	66%	59%
Picardie	16	139 600	61%	58%
Poitou-Charentes	15	69 500	73%	56%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	29	280 400	40%	20%
Rhône-Alpes	48	395 800	50%	34%
Outre-mer	4	46 100	66%	20%
Ensemble	516	4 218 800	60%	38%

Les cases grisées relèvent les régions pour lesquelles la représentativité est supérieure à la moyenne. À l'exception de la Corse, l'ensemble des régions sont représentées dans l'Observatoire.

Il est à noter que les régions les plus concernées par l'insécurité (PACA, Ile-de-France) sont sous-représentées dans l'enquête 2014.

Source : ministère du Logement RPLS 2013.

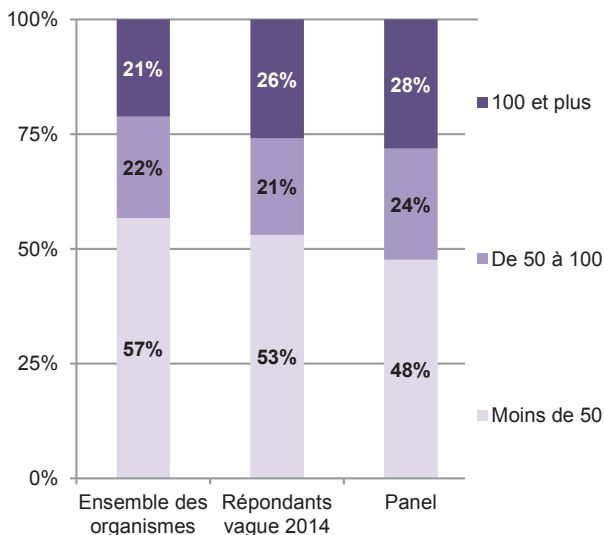
Les organismes et leur implantation locale

(Taux de renseignement : 93%)

La France compte 36 681 communes en 2014. Cette même année, les bailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête sont présents dans 16 700 communes soit 45,5% des communes françaises (graphique 4).

Graphique 4

Représentativité de l'Observatoire selon le nombre de communes d'implantation.



LE PERSONNEL DES ORGANISMES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE 2014

2

5

Il faut entendre par « personnel de proximité » les gardiens, personnels de nettoyage, agents d'entretien ou tout autre personnel assurant des

fonctions de présence dans les cages d'escalier et parties communes des immeubles sociaux. Cette catégorie de personne est particulièrement exposée.

Le nombre de salariés dans les organismes

(Taux de renseignement : 98%)

Les organismes participants pour 2014 emploient **45 700 salariés, soit une moyenne par organisme de 176 salariés.**

Les organismes du panel emploient 29 000 salariés pour une moyenne de 190 salariés par organisme (tableau 5).

Tableau 5

Répartition des organismes selon le nombre de salariés.

	Ayant répondu vague 2014	Panel
Moins de 100 salariés	40%	39%
De 100 à 200 salariés	34%	30%
200 salariés et plus	26%	32%
Ensemble	100%	100%

Le nombre de gardiens ou assimilés

(Taux de renseignement : 94%)

Les organismes ayant répondu en 2014 emploient 12 600 gardiens ou assimilés, soit une moyenne de **1 agent pour 190 logements**.

Les organismes du panel emploient 8 400 gardiens pour la même moyenne d'1 gardien pour 190 logements que l'ensemble des répondants (tableau 6).

Les gardiens ou assimilés représentent 28 % du personnel des organismes.

La diversité de fonctionnement des organismes vient corriger cette donnée :

- certains organismes contractent en effet avec des sociétés de nettoyage et de gardiennage, d'autres fonctionnent exclusivement en interne ;
- la part du patrimoine individuel est également à prendre en compte, le gardien ayant alors une mission axée essentiellement sur le lien locatif et social renforcé. Ce patrimoine composé d'individuels ne nécessite pas de missions de veille dans les espaces communs.

L'Observatoire constate une stabilité des organismes dans la part du personnel qu'ils dédient à la proximité par rapport aux effectifs consacrés aux autres missions de l'organisme (administratives, techniques etc.).

Tableau 6

Répartition des organismes selon le nombre de gardiens ou assimilés.

	Ayant répondu vague 2014	Panel
Moins de 10 gardiens	30%	26%
De 10 à 50 gardiens	45%	45%
50 gardiens et plus	26%	29%
Ensemble	100%	100%

3

LES AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

Les agressions sur les personnels demeurent sous évaluées en raison des difficultés de déposer plainte, ce qui se traduit par une diminution qui

ne rend pas compte de la réalité du vécu des personnels de proximité.

LES AGRESSIONS AVEC PLAINTES

(Taux de renseignement : 94%)

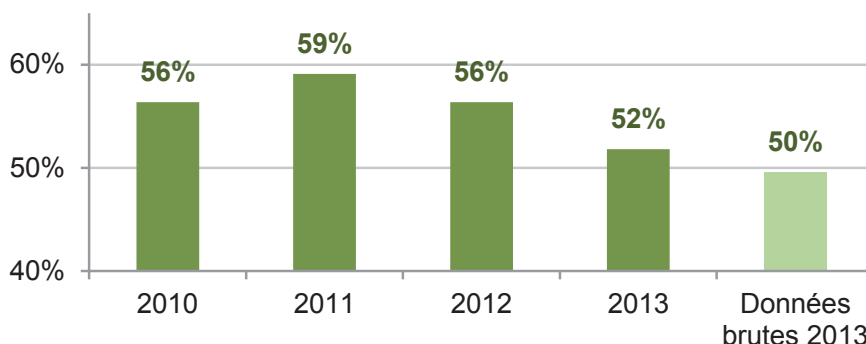
Le dépôt de plainte

Pour l'année 2013, la moitié des organismes déclarent un dépôt de plainte systématique suite à une agression.

Le dépôt de plainte systématique est de moins en moins pratiqué par les organismes : 52 % en 2013 pour les organismes du panel contre près de 60 % en 2011 (graphique 5).

Graphique 5

Part des organismes qui déposent plainte de façon systématique après une agression (panel et données brutes 2013).



La difficulté de déposer plainte reste réelle

Outre la peur des représailles et les liens avec la victime, la difficulté de déposer plainte dans les commissariats reste réelle en raison :

- du temps d'attente qualifié de trop long ;
- de la réticence des gardiens à déposer plainte de crainte d'être repérés par les habitants dans les salles d'attente des commissariats ;
- du risque de voir revenir la police sur le terrain et dans leur loge afin d'obtenir des compléments d'informations. Ces contacts directs sur les lieux de travail les mettent en difficultés vis-à-vis des habitants ;
- certaines plaintes ne sont plus prises en compte dans les dossiers de procédures.

Les référents sécurité évoquent un réel découragement dû à l'inefficacité ou la lenteur des procédures.

Il est encore trop tôt pour mesurer les effets de la pré-déclaration de plainte en ligne (ne dispense pas de se déplacer pour la valider).

Le nombre de plaintes pour agression

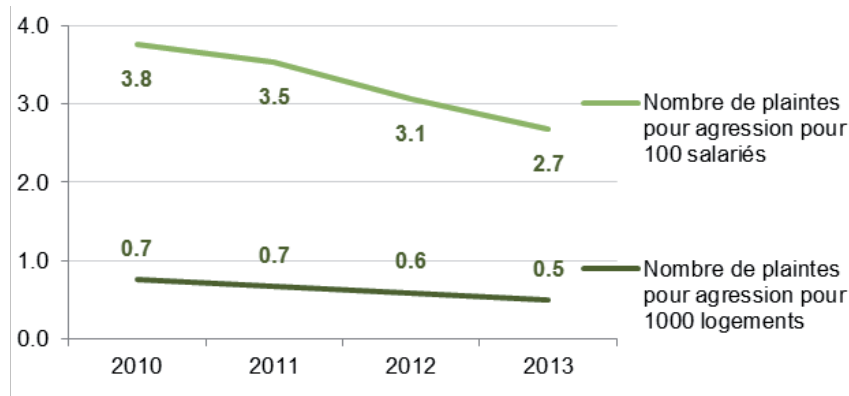
L'Observatoire recense 1 245 plaintes enregistrées pour agression en 2013. Le nombre de plaintes enregistrées est en diminution dans les enquêtes annuelles de l'Observatoire.

La baisse du nombre de plaintes est confirmée par le panel: 3,8 plaintes pour agressions étaient enregistrées pour 100 salariés en 2010. En 2013, le ratio est de 2,7 plaintes pour 100 salariés (graphiques 6 et 7).

La part des organismes qui ont enregistré cinq plaintes et plus pour agression est en diminution sur les quatre dernières années. Toutefois, on constate une augmentation régulière de la part des organismes qui enregistrent de 1 à 4 plaintes (32% en 2010, 39% en 2013): le nombre de plaintes pour agression est en diminution mais le nombre d'organismes concernés par des plaintes augmente. Ce phénomène est confirmé par le taux d'organismes qui ne déclarent aucune plainte qui passe de 39% en 2010 à 35% en 2013.

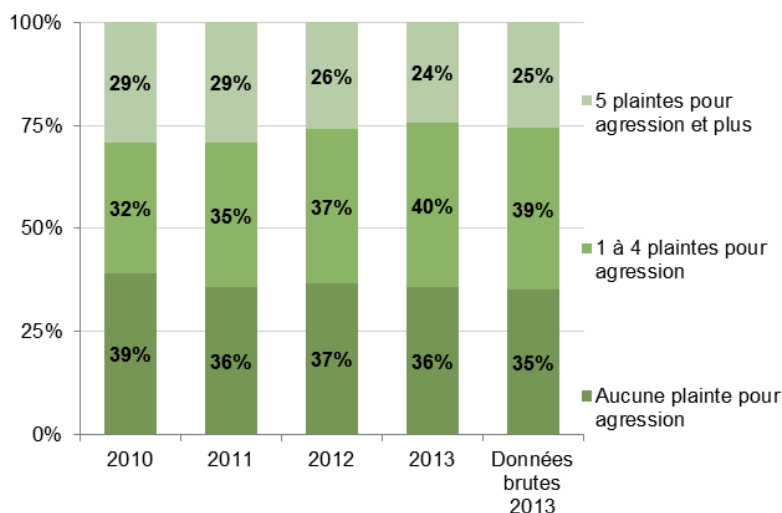
Les données du panel en 2013 sont quasi identiques à celles déclarées par l'ensemble des répondants sur les faits 2013: le panel de l'Observatoire se révèle fiable en termes de mesure des difficultés rencontrées par l'ensemble des organismes.

Graphique 6
Évolution des plaintes enregistrées (panel).



Graphique 7
Répartition des organismes selon le nombre de plaintes enregistrées.

(panel et données brutes 2013).



La nature des atteintes aux salariés

(Taux de renseignement : 95%)

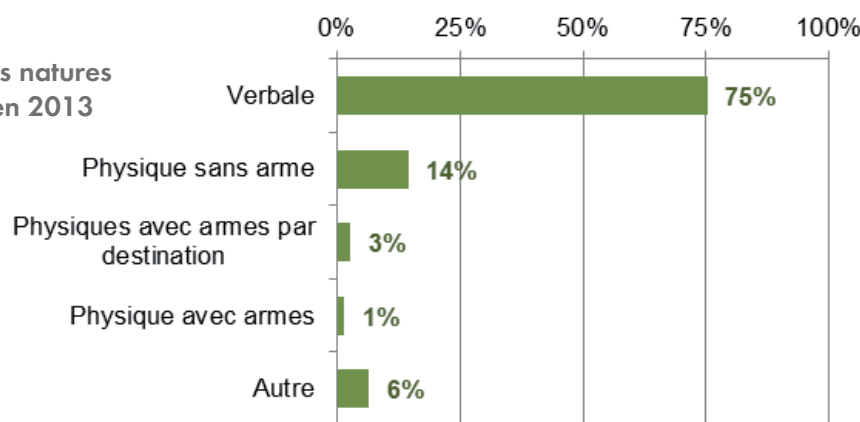
Les trois quarts des plaintes pour agression font suite à des agressions verbales, cette part est stable depuis 4 ans, que ce soit pour les données brutes déclarées par l'ensemble des organismes ou pour le panel. Ce fort pourcentage ne doit toutefois pas masquer la part des plaintes pour agression physique sans arme qui est de 14% en 2013 (9% en 2010) et celle des agressions avec armes par destination (3% en 2013 contre 1% en 2010) (graphique 8).

Parmi les « autres » types d'agression, on relève les agressions physiques avec armes (1,5%).

Sur la période 2010-2012 on constate une baisse de l'ensemble des atteintes exception faite des agressions physiques sans arme en légère augmentation. Les agressions verbales dominent fortement. Aussi, ces résultats doivent-ils être interprétés avec prudence, en effet, la sensibilité des personnels de proximité à l'agression verbale étant plus ou moins forte.

Graphique 8

Répartition des natures d'agressions en 2013 (panel).



8

Les lieux d'agression

(Taux de renseignement : 94%)

Sur les quatre dernières années, les agressions ont eu lieu dans les lieux de vie (parties communes, halls,...) dans un tiers des cas (graphique 9).

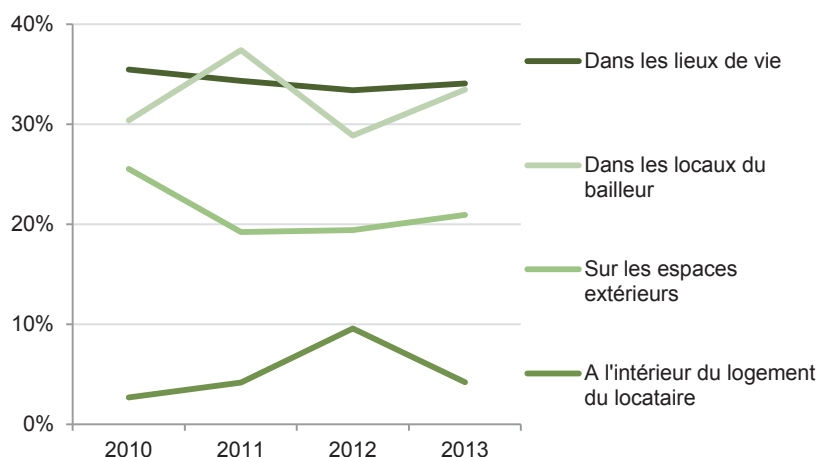
Les lieux les plus fréquents d'agression se situent :

- Dans les parties communes, les locaux poubelles et autres locaux collectifs : **55%**.
- Dans les espaces extérieurs : **30%**.
- Il convient de noter que 50 faits, **soit 7%** ont été réalisés dans les logements.

Les agressions dans le logement connaissent une réelle baisse alors que celles réalisées dans les parties communes augmentent. Les agressions dans les espaces extérieurs diminuent, sans doute du fait des résidentialisations (à savoir la privatisation des abords de proximité des immeubles et dispositifs de contrôle d'accès et de surveillance) qui commencent à apporter une réponse à la tranquillité résidentielle attendue par les locataires.

Graphique 9

Répartition des lieux d'agression (panel).



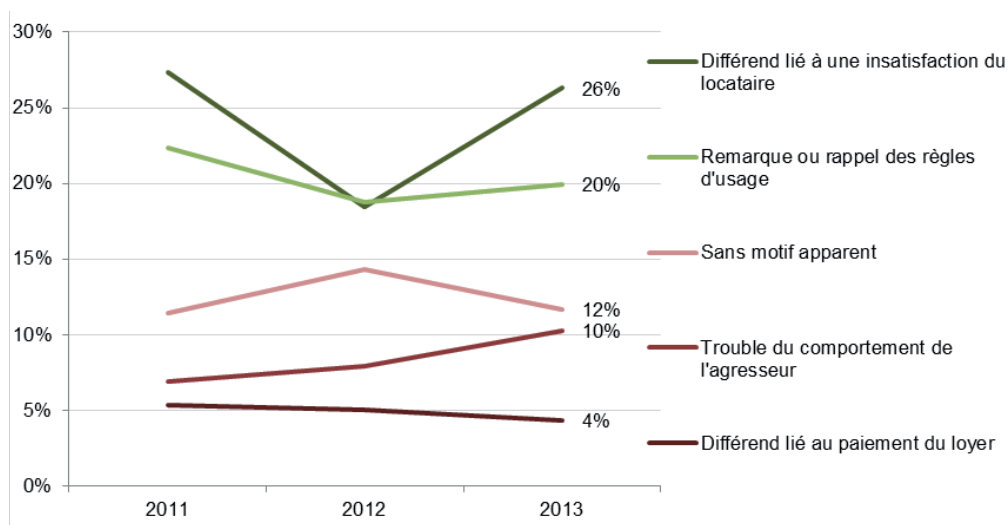
Les motifs les plus fréquents de déclenchement d'agression

(Taux de renseignement : 93%)

Les motifs liés à l'insatisfaction du locataire demeurent la première cause d'agressivité des locataires. L'agression suite au rappel des règles d'usage et celui du « sans motif apparent » restent élevés. De nombreux organismes évoquent la nécessité de réviser leur règlement intérieur.

Les agressions pour troubles du comportement restent significatives et sont souvent évoquées par les personnels lors des ateliers régionaux de la sécurité (graphique 10).

Graphique 10
Répartition des causes d'agression les plus fréquentes (panel).



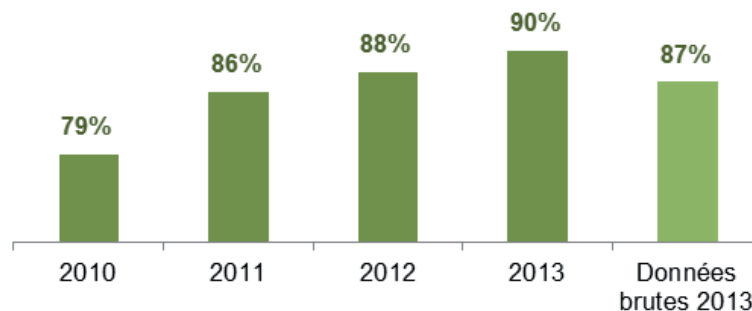
Le contentieux : procédure formelle de règlement amiable des troubles de voisinage

(Taux de renseignement : 99%)

Les organismes sont de plus en plus nombreux à mettre en place des procédures formelles de règlement à l'amiable des troubles de voisinage.

Elles visent à donner un peu plus de chance à la phase amiable d'aboutir (graphique 11).

Graphique 11
Part des bailleurs avec procédure formelle de règlement à l'amiable.



LES AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

(Taux de renseignement : 89%)

Le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

Le volume déclaré d'agressions suivies d'un arrêt de travail du salarié diminue en nombre depuis quatre ans. Cette décroissance est liée aux aléas des échantillons annuels (tableau 7).

Le panel permet de constater la constance de leur nombre, et ce alors que les plaintes pour agression sont en diminution (cf. plus haut) : depuis 2010, on enregistre entre 0,4 et 0,5 agression suivie d'un arrêt de travail pour 100 salariés.

De plus, la part des agressions suivies d'un arrêt de travail dans l'ensemble des agressions progresse en 2013 : 15% contre 12% ou 13% les années précédentes (graphique 12).

Chez les quelques bailleurs les plus concernés, des dispositifs de formation et d'accompagnement psychologique des personnes de proximité ont été mis en place.

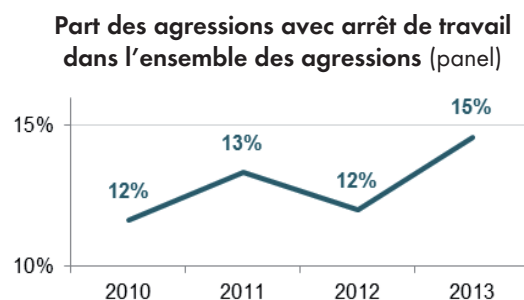
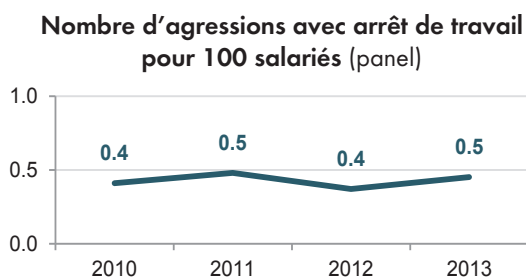
Tableau 7

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail.

	2010	2011	2012	2013
Données brutes déclarées	225	275	232	197

Graphique 12

Nombre et part des agressions avec arrêt de travail.



10

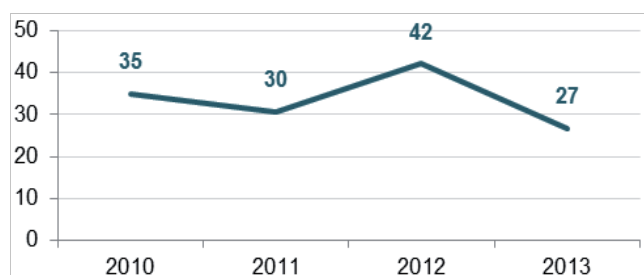
Le nombre de jours d'arrêt de travail suite aux agressions

Les organismes déclarent en 2013 près de 7 000 jours d'arrêt de travail suite à une agression.

Sur la période 2010 à 2013, la durée des arrêts de travail suite à une agression est en moyenne d'un mois (graphique 13).

Graphique 13

Nombre moyen de jours d'arrêt de travail (panel).



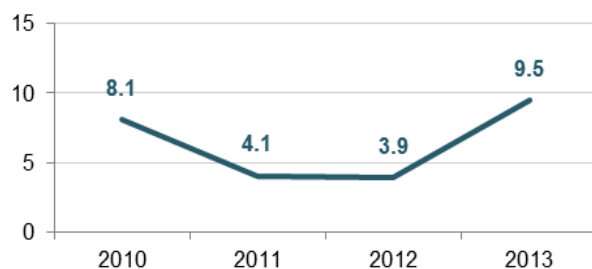
Le nombre de jours d'ITT (*Incapacité Temporaire de Travail*)

Près de 1 700 jours d'ITT suite à un arrêt de travail pour agression sont déclarés par les organismes en 2013.

Le nombre moyen est de 9,5 jours en 2013 mais aucune conclusion ne peut être tirée: les jours d'ITT dépendent de la gravité des agressions (*graphique 14*).

Graphique 14

Nombre moyen de jours d'ITT par arrêt de travail suite à une agression (panel).



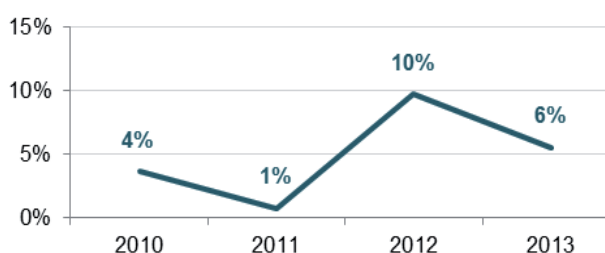
Les salariés agressés qui ont été hospitalisés

Les organismes déclarent 10 salariés hospitalisés en 2013 suite à une agression.

Le panel montre une part plus élevée d'hospitalisation suite à une agression en 2012 et 2013 que les années précédentes (*graphique 15*).

Graphique 15

Part des salariés hospitalisés parmi les salariés agressés (panel).



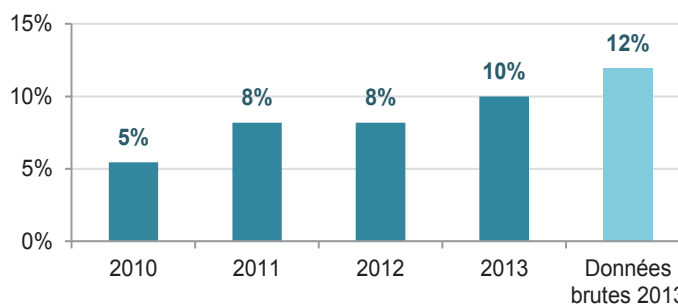
L'utilisation du droit de retrait par les personnels de proximité

12% des organismes répondants en 2013 déclarent que certains de leurs salariés ont exercé leur droit de retrait.

Le panel montre une progression régulière du nombre d'organismes dont les salariés ont exercé leur droit de retrait (*graphique 16*).

Graphique 16

Part des organismes qui déclarent un droit de retrait exprimé par le personnel de terrain (panel et données brutes 2013).



4

LES ATTEINTES AU PATRIMOINE

(Taux de réponse : 94%)

LE COÛT GLOBAL DES TRAVAUX SUITE AU VANDALISME ET AUX DÉGRADATIONS

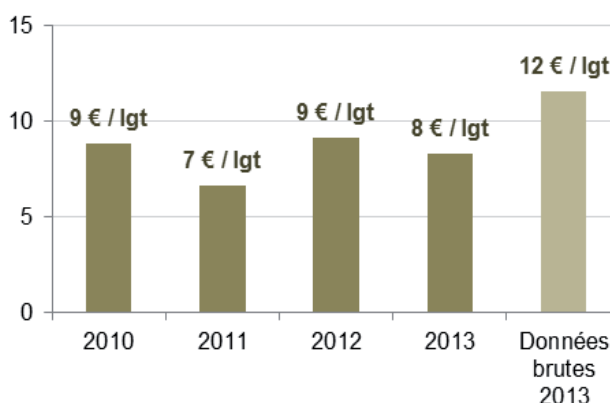
Les organismes déclarent en 2013 un coût de travaux suite aux dégradations volontaires de 20 M€, ce qui correspond à un ratio de 12 € par logement (graphique 17).

Le panel montre un coût persistant de 8 à 9 € par logement et par an de travaux liés aux dégradations volontaires sur le patrimoine.

Le montant des reprises de travaux réalisés par les organismes suite aux dégradations et au vandalisme est devenu un véritable enjeu.

Graphique 17

Coût moyen par logement des dégradations volontaires (panel et données brutes 2013).



12

LE DÉPÔT DE PLAINTES POUR DÉGRADATIONS VOLONTAIRES SUR LE PATRIMOINE

54% des organismes déclarent en 2013 déposer plainte systématiquement suite aux dégradations volontaires sur le patrimoine (graphique 18).

En effet, le montant de la franchise des assureurs a fortement contribué à cette baisse car de nombreux travaux ne peuvent pas être repris au titre du vandalisme.

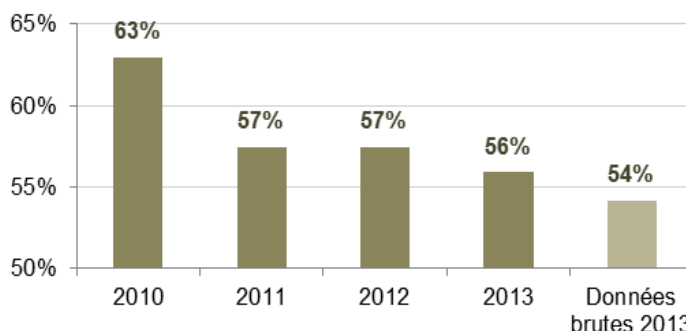
Le panel montre une baisse du nombre d'organismes qui déposent plainte systématiquement suite aux dégradations volontaires sur le patrimoine.

Par contre la plainte déposée est systématiquement enregistrée par la police car elle constitue une pièce indispensable à l'indemnisation par les assureurs.

Le dépôt de plainte suite à une dégradation volontaire sur le patrimoine n'est pas systématique.

Graphique 18

Part des organismes qui déposent plainte systématiquement (panel et données brutes 2013).

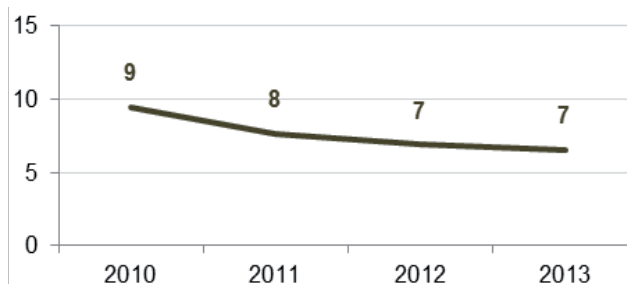


LE NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES POUR DÉGRADATIONS VOLONTAIRES SUR LE PATRIMOINE

14 200 plaintes pour dégradations volontaires sur le patrimoine ont été déposées par les organismes en 2013, soit un ratio de 7 plaintes pour 1 000 logements (*graphique 19*).

Le dépôt de plainte moyen sur les quatre dernières années est de 8 pour 1 000 logements.

Graphique 19
Nombre moyen de plaintes pour dégradation volontaire pour 1 000 logements (panel).



LES SINISTRES DÉCLARÉS AUX ASSURANCES

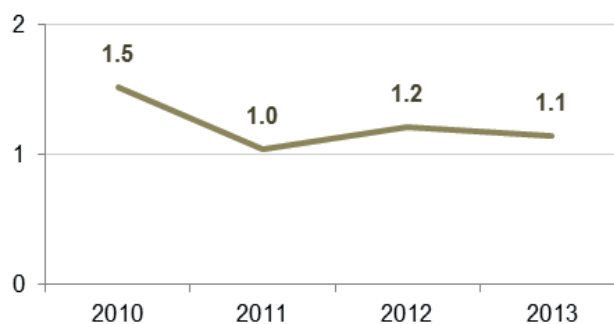
Près de 90 % des organismes sont assurés pour les risques de vandalisme.

Le panel montre un taux moyen moindre avec 1,2 sinistres déclarés pour 1 000 logements.

4 500 sinistres ont été déclarés aux assurances en 2013 par les organismes répondants, ce qui correspond à un ratio de 2,3 sinistres déclarés pour 1 000 logements (*graphique 20*).

Le rapport entre le nombre de sinistres déclarés aux assurances et celui des plaintes déposées pour dégradations volontaires est en moyenne de 16 % sur les quatre dernières années.

Graphique 20
Nombre moyen de sinistres déclarés aux assurances pour 1 000 logements (panel).



LES DISPOSITIFS DE LA PRÉVENTION DE LA DÉLINQUANCE

5

LES RÉFÉRENTS SÉCURITÉ (*Taux de renseignement : 97 %*)

35 % des organismes répondant pour l'année 2013 (*vague 2014 de l'observatoire*) disposent d'un référent sécurité dans leur personnel, 23 % des organismes y dédie un membre à plein temps.

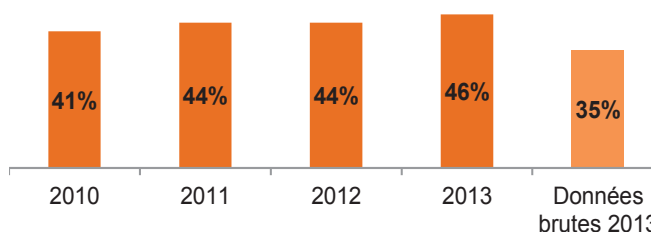
les membres du panel sont actifs dans le domaine de la sécurité (*graphique 21*).

La part des organismes avec un référent sécurité est plus élevée et en progression dans le panel :

Les référents sécurité des organismes proviennent de divers horizons ce qui constitue la richesse du groupe à l'échelle nationale.

Graphique 21

Part des organismes avec un référent sécurité (panel et données brutes 2013).



LES OBSERVATOIRES ET OUTILS DE RECUEIL DES FAITS D'INCIVILITÉS

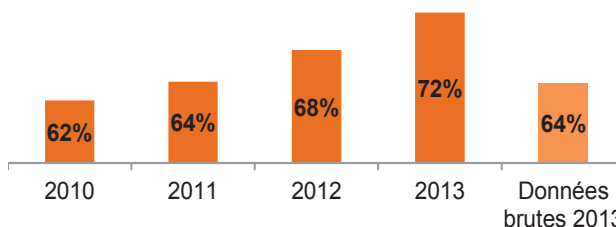
(Taux de renseignement : 97%)

64% des bailleurs répondant disposent d'un observatoire recensant les faits d'incivilités vécus par les personnels de proximité. Ainsi que les dégradations subies par le patrimoine (graphique 22).

La part des organismes se dotant d'un observatoire interne ou d'un outil de recueil des faits d'incivilité est en progression sur les quatre dernières années: les membres du panel participent activement à l'observatoire national

Graphique 22

Part des organismes avec un outil de recueil (panel et données brutes 2013).



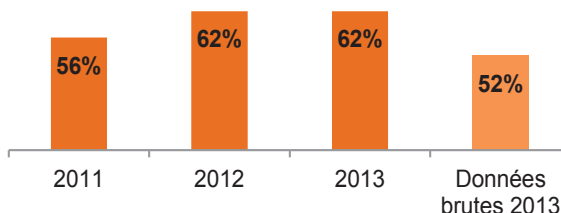
L'ÉQUIPEMENT EN VIDÉOPROTECTION

(Taux de renseignement : 97%)

52% des organismes disposent dans leur patrimoine d'équipements vidéo: 48% en propre et 4% en convention partagée avec les villes (graphique 23).

Graphique 23

Part des organismes qui détiennent un système de vidéo protection (panel et données brutes 2013).



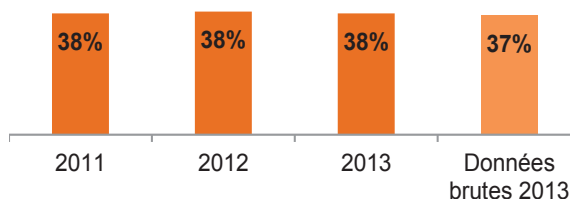
LE GARDIENNAGE EN SOIRÉE

(Taux de renseignement : 98%)

36% disposent d'un service de gardiennage en soirée: 8% en interne, 28% en externe (graphique 24).

Graphique 24

Part des organismes avec un dispositif de gardiennage en soirée (panel et données brutes 2013).



* * *