



R

**PILOTEZ LES
INCIVILITÉS SUR VOTRE
PATRIMOINE**

REPÉRER, ANALYSER, AGIR
SUR LES INCIVILITÉS

F



Aujourd'hui, comment gérez-vous les faits d'incivilités dans votre patrimoine ?

La tranquillité résidentielle et la sécurité ne sont pas au cœur du métier de bailleur social. Pourtant, au fil des années, l'augmentation des faits d'incivilités dans le parc social a conduit certains organismes à mettre en place des outils de suivi des incidents et dégradations constatés sur leur patrimoine.

L'Union sociale pour l'habitat vous propose aujourd'hui d'aller plus loin avec ORFI, un outil unique, simple et gratuit de recensement des faits d'incivilités.

Êtes-vous concerné ?

- Vous ne disposez d'aucun outil de recensement des faits d'incivilités ?

Équipez vos équipes avec ORFI et rejoignez l'Observatoire de l'USH

- Vous consolidez ces données via un registre, des fichiers Excel ou un module de votre ERP ?

Optez pour ORFI, un outil simple, fiable et gratuit de recueil des faits d'incivilités

- Vous disposez de votre propre outil de recueil et de traitement des incidents ?

Interconnectez facilement votre outil avec ORFI pour comparer vos données au niveau national

Pilotez les incivilités sur votre patrimoine avec ORFI



PERSONNEL DE PROXIMITÉ

Repérer et signaler les faits d'incivilité



RESPONSABLE

Consolider et analyser les signalements sur un secteur



DIRECTEUR

Décider des actions à mener sur le patrimoine
Partager les analyses avec les partenaires

- ✓ **ORFI est pertinent** pour analyser et suivre l'évolution annuelle des faits d'incivilités sur votre patrimoine, quartier par quartier, immeuble par immeuble, cage d'escalier par cage d'escalier.
- ✓ **ORFI est fiable** pour mettre en place des actions de prévention à l'échelle d'un quartier, sous la forme de dispositifs, de partenariats ou de conventions, et en mesurer les résultats.
- ✓ **ORFI est utile** pour obtenir des données statistiques homogènes, qui seront agrégées et consolidées chaque année au niveau national, permettant de dialoguer avec les pouvoirs publics.

L'Union sociale pour l'habitat représente, en France métropolitaine et dans les territoires d'Outre-mer, quelque 720 organismes Hlm à travers ses cinq fédérations. Parmi ses missions, elle assure une fonction d'information, de conseil et d'assistance auprès des organismes afin de faciliter, rationaliser et développer leurs activités et leurs compétences professionnelles.

Pour en savoir plus : www.union-habitat.org

Chiffres-clés



34 %
des organismes

ne disposent d'aucun observatoire interne ou d'outil de recueil des faits d'incivilités vécus par les personnels de proximité ainsi que des dégradations commises sur leur patrimoine.



10 600
plaintes

pour dégradations volontaires ont été déposées par les organismes en 2020, soit un ratio de 5 plaintes pour 1000 logements.



27 millions
d'euros

c'est le coût total des travaux liés au vandalisme et aux dégradations volontaires en 2020 dans le parc social.

Source : USH, Observatoire des faits d'incivilités dans le parc Hlm (vague 2022, faits constatés en 2020).

Un outil de recensement des faits d'incivilités, pour quoi faire ?



Doter tous les organismes de logement social d'un outil statistique fiable et homogène, leur permettant de recenser, signaler et traiter tous les faits d'incivilités sur leur patrimoine.



Consolider les faits recensés au niveau national afin d'obtenir et de présenter aux forces de l'ordre, aux élus et aux pouvoirs publics des chiffres cohérents et complets.



Produire un baromètre des faits d'incivilités sur les secteurs les plus en tension en incluant des incidents qui ne sont parfois pas signalés aujourd'hui.

Pourquoi choisir ORFI ?

① **Une vision centralisée et consolidée des faits d'incivilités dans votre patrimoine**, qui recouvre l'ensemble des situations qu'un organisme peut rencontrer au quotidien :

- > atteintes aux personnes (injures, menaces, agressions physiques)
- > atteintes aux biens (vols et dégradations)
- > usage des espaces communs (dépôt d'encombrants, jets de débris...)
- > troubles de jouissance (squats, entrave à la circulation, trafics, nuisances sonores...)

② **Une restitution qui s'adapte à vos besoins** et vous permet de générer des statistiques par typologie de lieux (quartier, immeuble, cage d'escalier, palier...), par catégorie de faits d'incivilités ou par période.

③ **Des chiffres et des faits objectifs**, utiles dans vos échanges avec les pouvoirs publics, qui vous permettent de négocier les moyens d'assurer la tranquillité résidentielle de votre parc social.

④ **Une sécurité juridique** qui vous assure d'être en conformité avec la réglementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD), la conception de l'outil ayant été supervisée par la Déléguée à la protection des données, la nouvelle appellation des CIL.

⑤ **Un logiciel dont vous conservez le contrôle** : seules les personnes accréditées ont accès à la totalité des faits recensés sur votre patrimoine et peuvent les consulter, les filtrer ou les modifier.

⑥ **Un outil d'aide à la décision** pour faire de la prévention, décider de mesures correctives, changer ses modes d'intervention d'entretien.

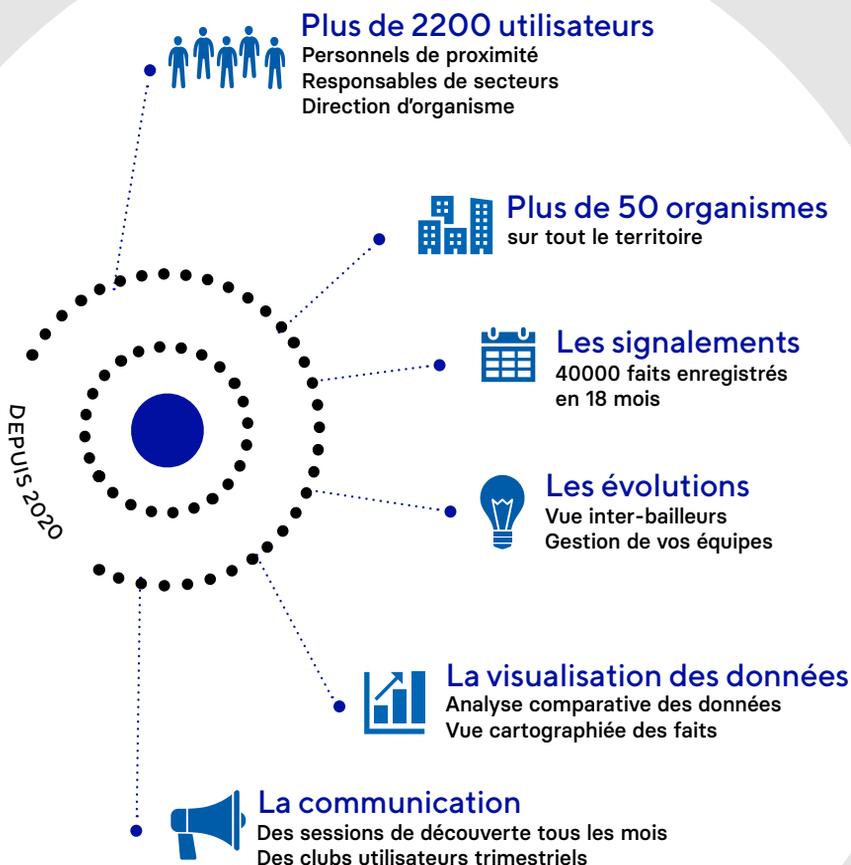
⑦ **Un outil facile à déployer** auprès de vos équipes :

- > mise en place et accompagnement par l'USH
- > aucun coût d'usage
- > ergonomique et simple
- > utilisable en mobilité, sur smartphone et tablette



Un déploiement soutenu

(chiffres au 15 septembre 2022)



Ils l'ont testé !

En 2020, un groupe de travail composé de représentants d'organismes s'est réuni à plusieurs reprises pour définir la nouvelle version d'ORFI. Les membres de ce groupe de travail ont testé l'application en avant-première.

« ORFI est un outil facile d'utilisation et convivial par son ergonomie. Après une présentation/formation sur les deux derniers mois de l'année 2020 auprès de nos gardiens et responsables de sites (350 salariés), le top départ du déploiement a eu lieu dès le début de l'année 2021. Au bout d'un trimestre, nous avons déjà doublé le nombre signalements. Les diverses possibilités de statistiques simples sont accessibles en temps réel et permettent de répondre instantanément à nos diverses interlocuteurs. L'évolution des tableaux de bord en cours fait que cet outil devient un atout majeur à l'aide à la décision dans notre gestion quotidienne. »

Eric,
Directeur Sureté Tranquillité
ICF Habitat La Sablière, Paris

« J'ai accompagné les tests et la formation des collaborateurs qui sont la source des saisies qui sont faites. Les retours sont positifs sur la rapidité et la facilité de saisie des faits d'incivilités. L'application sur smartphone permet une saisie en direct par les collaborateurs notamment niveau « Gardiens » qui sont en permanence sur le terrain. Alors qu'il fallait avant passer par des supports « papier » pouvant se perdre et qui n'étaient pas toujours faits dans des délais raisonnables, la mobilité de l'outil fait gagner du temps en terme de remontées d'informations et de réactivité.

J'ai moi-même testé sur le smartphone et depuis un ordinateur, la saisie qui est très rapidement assimilée et intuitive.

La hotline sur le produit permet de remonter des informations et de le faire évoluer.

La possibilité également d'extraire des statistiques actualisées au jour « J » pour des réunions partenariales donne des éléments factuels d'évolution de situations qui nécessitent une réaction rapide ou appellent à une vigilance à court terme.»

Dulce,
Adjointe au Directeur du Territoire Rouen
Elboeuf
Habitat 76

Contactez-nous pour
une présentation

Consultez le Centre de Ressources
de l'USH

orfi@union-habitat.org