

Présentation projet de création d'une SAC fournissant des services de tranquillité résidentielle et sûreté Réunion DREAL – 03/05/2018

I. FONDEMENTS JURIDIQUES

Le droit pose aux bailleurs une obligation de résultat dans sa mission de tranquillité résidentielle.

L'article 6-b de la loi du 6 juillet 1989 oblige ainsi les bailleurs à « assurer au locataire la jouissance paisible du logement [...] »

Face aux phénomènes d'occupations abusives, les bailleurs doivent en outre « assurer le gardiennage ou la surveillance de ceux-ci et prendre les mesures permettant d'éviter les risques manifestes pour la sécurité et la tranquillité des locaux », selon l'article 127-1 du Code de la construction et de l'habitation.

Si ces mesures ne suffisent pas, l'article 126-2 du même code permet aux bailleurs de « faire appel à la police ou à la gendarmerie nationales ou à la police municipale pour rétablir la jouissance paisible de ces lieux dans le respect des pouvoirs régaliens de l'Etat ».

II. MISSIONS DE LA SAC

Les trois bailleurs investis dans ce projet soulignent la nécessité impérieuse d'une clarté totale dans les missions d'un tel dispositif, et s'accordent sur les termes suivants qui font consensus pour être les points d'ancrage et principaux :

Tranquillité résidentielle : terme qui se distingue volontairement -bien que sémantiquement- de celui de « sécurité » afin d'écartier toute incompréhension entre les différents acteurs (puis en termes de communication extérieure)

Veille technique : terme qui élargit la seule mission de tranquillité aux missions de vigilance du bâti et de ses équipements (ascenseurs, éclairage, contrôle d'accès, sécurité incendie...)

Quant aux missions qui découlent des fondements juridiques de l'action des bailleurs et de la philosophie du projet qui est partagée, elles sont de deux niveaux :

a. Les missions fondamentales

- Rondes ordinaires de prévention et de contrôle des sites sous surveillance, selon un planning déterminé par les demandes et besoins des bailleurs sociaux
- Les interventions sur appels des locataires, qui deviennent prioritaires sur les précédentes, afin d'assurer un service rapide et efficaces aux appelants
- Les visites approfondies du patrimoine, qui consistent en le ciblage d'un site particulier qui fera l'objet, lors de cette opération, d'un contrôle complet et précis de tous ses éléments en parties communes : du niveau le plus bas aux toitures, à la recherche d'anomalies techniques mais aussi d'objets ou de produits dangereux ou illicites (dans les gaines, les locaux communs, les vacants...)

⇒ Adossée à ces missions fondamentales, la fonction de reporting quotidien et de conseil aux bailleurs est indispensable, tout comme la mise en place d'outils d'articulation et de coordination.

b. Les missions complémentaires

- Les prestations intellectuelles :

- Formations et sensibilisations (gestion du stress, des conflits, fondements juridiques de l'action des bailleurs sur le volet tranquillité et protection du personnel, environnement urbain et interventions en zones sensibles...)
 - Audit et consulting en prévention situationnelle (résidentialisation, vidéosurveillance, sécurisation de chantier...) et en management de la sûreté (architecture RH, procédures...)
 - Le portage de dossiers contentieux (intermédiation entre le bailleur et le tiers : mises en demeure, collecte de pièces, commandes d'actes d'huissier, relations avocats...)
 -
-

III. PERIMETRE GÉOGRAPHIQUE DE LA SAC

Les trois bailleurs (Patrimoine SA Languedocienne ; Groupe Les Chalets ; Toulouse Métropole Habitat) s'accordent sur le principe de cibler en priorité les « besoins primaires » identifiés actuellement comme les sites les plus névralgiques, qui se situent sur les quartiers Revnerie - Bellefontaine, tout en gardant une souplesse possible pour les autres niveaux de troubles qu'ils connaissent (notamment en dehors de la commune de Toulouse).

La SAC pourra exercer pleinement son activité sur l'ensemble du patrimoine des bailleurs administrateurs, il reviendra aux dirigeants d'orienter celle-ci selon les règles de priorité et de contribution financière définies préalablement.

IV. PISTES DE STRUCTURATION DE LA SAC

30 SALARIÉS dont

- 24 agents de tranquillité dont
 - 6 agents de maîtrise
 - 18 agents de sécurité
- 2 salariés fonctions supports
- 2 cadres intermédiaires opérationnels et support (astreinte cadre 7/7)
- 2 cadres dirigeants (astreinte direction 7/7)

V. BUDGET / FINANCEMENT

Les premières évaluations budgétaires prévisionnelles placent le montant total annuel entre 2.6 et 3.8 millions d'euros TTC.

Financements directs

Les trois bailleurs ont donné leur accord de principe pour des appels de fonds respectifs couvrant la totalité de ce budget annuel.

Le Ministère de l'Intérieur s'est engagé sur un soutien financier à hauteur de 200.000 € à la création du dispositif, sans engagement de pérennisation de ce soutien.

La Ville de Toulouse pourrait soutenir à un même niveau la création du dispositif, des négociations sont en cours.

De plus, comme évoqué par la Ville de Toulouse lors de la réunion du 18/01/2018, il serait envisageable que la Ville candidate, dès l'année 2019, à des fonds européens FEDER via l'Action innovatrice urbaine (finance jusqu'à 80% d'un projet, dans la limite de 5 millions d'€) : <http://www.uia-initiative.eu/fr/qui-sommes-nous/qu-est-ce-que-l-initiative-actions-innovatrices-urbaines>

Enfin, grâce au statut particulier de SAC, ce dispositif pourra également facturer des prestations extraordinaires aux administrateurs (soit de surveillance, soit de prestations intellectuelles), ce qui lui garantit des recettes supplémentaires.

Les économies attendues

⇒ Sur les coûts du vandalisme (source GPIS/RIVP) :

- Sur un échantillon de 3 agences gérant 3000 à 4000 logements chacune (état du patrimoine et de la situation compris entre « soft » et « très dur »), une baisse des coûts du vandalisme de 50K€ à 150K€ annuels a été constatée
- Sur cette base, nous avançons l'estimation, à partir de l'année N2, de 30 à 50% d'économies sur ces dépenses
- Ce qui représenterait, pour certains bailleurs (sur les secteurs envisagés) :
 - Patrimoine SA : 120 à 200K€ d'économies annuelles (volume 2016 : 400K€)
 - TMH : 390 à 650K€ (volume 2016 : 1300K€)

- Chalets : 60 à 100K€ (volume 2016 : 200K€)
- ⇒ Sur des dépenses en formation du personnel (gestion du stress, gestion des conflits, posture professionnelle en environnement urbain sensible, cadre juridique de l'action du bailleur en matière de tranquillité...)
 - Patrimoine SA : 15 800 € en 2017
 - Chalets : 32 100 € en 2017
- ⇒ Sur certains coûts indirects de gestion et RH
 - certaines agences de Paris Habitat ont vu une diminution notable des arrêts maladies et accidents du travail des salariés de proximité des sites les plus durs
 - il peut être attendue une diminution du nombre d'appels et réclamations locataires en journée, sur les questions liées à la tranquillité, la sécurité, les dégradations sur le patrimoine (le numéro d'appel du GPIS a centralisé au fur et à mesure ces réclamations et signalements)

