



La sécurité dans les HLM des grandes métropoles occidentales : enjeux, diagnostics et modèles d'intervention

Crédits

Recherche et rédaction

Roberson Édouard, chercheur sénior, Observatoire québécois des inégalités

Pour citer ce document :

Roberson Édouard (2024), *La sécurité dans les HLM des grandes métropoles occidentales : enjeux, diagnostics et modèles d'intervention* Montréal, Observatoire québécois des inégalités

ISBN : 978-2-9822790-8-7

Crédit photo de couverture : Martin Alarie

Ce rapport a été réalisé grâce à la contribution financière de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Table des matières

Introduction	3
Des défis majeurs en matière de sécurité	4
Questions de recherche	6
Objectifs.....	6
Méthodologie	7
Diagnostic de sécurité dans les HLM des métropoles occidentales	8
En France	9
Aux États-Unis	13
Au Québec.....	20
À Montréal.....	22
Modèles d'intervention sur les enjeux de sécurité dans les HLM	27
La prévention situationnelle.....	28
La résidentialisation.....	31
L'intervention de proximité	33
Compendium d'initiatives de lutte contre l'insécurité dans les logements sociaux	37
1- Helsinki : la résidentialisation par l'aménagement.....	37
2- La Rivette : une mission Tranquillité-Sécurité	39
3- Groupe parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS) : la surveillance de proximité	43
4- Groupement Interquartiers de Tranquillité et de Sûreté (GITeS) : la surveillance	48
5- Community Security Unit : Prévention et réduction de la violence.....	49
6- Crime and Safety Team : prévention et partenariat	53
7- Cabrini Green Homes : une approche globale	57

8- AORIF : Plan d'intervention stratégique sur les questions de tranquillité et de sécurité	67
Solutions 1 : Sécuriser le patrimoine et l'aménagement urbain	71
Solutions 2 : Encadrer la vie du bail et la gestion de proximité	72
Solutions 3 : Soutenir le personnel de proximité	73
Solutions 4 : Renforcer la mobilisation des acteurs locaux et institutionnels...	74
Solutions 5 : Améliorer le cadre de vie par la prévention et la sensibilisation...	75
Conclusion	76
Le principe de précaution	77
L'insécurité dans les HLM n'est pas une fatalité	78
Un répertoire d'actions probantes	79
Une approche globale	79
Un diagnostic valide de sécurité	80
Une panoplie de pistes d'intervention : coercition, surveillance ou prévention?	
.....	81

Introduction

Le Québec, comme beaucoup d'autres régions du monde, est actuellement aux prises avec une crise du logement caractérisée par un déficit de logements résidentiels¹, la montée en flèche des loyers² et de la valeur des biens immobiliers, la pénurie de logements abordables et corollairement la hausse marquée du nombre de personnes en situation d'itinérance. Les trois dimensions de cette crise³, à savoir l'indisponibilité (pénurie), l'inaccessibilité (inabordabilité en location et à l'achat) et la mauvaise qualité des logements (surpopulation et besoin de réparations majeures), touchent particulièrement les personnes et les familles à faible revenu ou cumulant plusieurs désavantages sociaux.ⁱ Elles affectent plus sévèrement les femmes, surtout les mères monoparentale, les jeunes, les travailleuses et travailleurs à statut précaire, les personnes sans abri ou vivant dans des logements inadéquats, les personnes isolées ou exclues socialement, les personnes racisées, les membres des communautés autochtones, les personnes issues de l'immigration récente (surtout les réfugié.es), etc.

Dans ce contexte, les logements sociaux jouent un rôle essentiel en offrant des options d'habitation abordables à des communautés vulnérables ou marginaliséesⁱⁱ. En 2022, la province de Québec comptait 135 760 logements sociaux, communautaires et abordables, dont 74 427 habitations à loyer modique (HLM)ⁱⁱⁱ. Le gouvernement Legault a promis plus d'un millier de logements sociaux

¹ Ce déficit traduit l'écart qui sépare le nombre de familles résidentes du nombre d'unités d'habitation en bon état.

² La province a connu la hausse des loyers la plus élevée depuis la crise du logement du début des années 2000.

³ Cette crise du logement ne semble pas être uniquement le fait du désengagement de l'État dans les programmes sociaux ou encore de l'épuisement du modèle keynésien de l'État-providence. Elle provient aussi de la difficulté à embrasser du même coup trois problématiques somme toute différentes : a) celle des ménages à revenus moyens ou modestes incapables de trouver un logement décent et abordable, b) celle des populations immigrées, défavorisées ou à statut précaire, pour lesquelles le coût du logement représente une contrainte vitale, c) et celle des personnes sans abri dont le droit à un logement minimal est compromis.

d’ici la fin de 2022^{iv} et en 2023, grâce à un financement de 236,5 millions de dollars, plus de 2 600 nouveaux logements sociaux et abordables dans plusieurs régions du Québec^v. À Montréal, au 31 décembre 2022, il y avait 62 672 logements sociaux et communautaires, dont 21 287 HLM^{vi}.

Tableau 1 : Répartition des logements sociaux et communautaires au Québec et sur l’île de Montréal, au 31 décembre 2022.

	Province de Québec	Ville de Montréal	Agglomération de Montréal
Logements sociaux et communautaires	135 760	62 672	64 826
Logements HLM	74 427	21 287	21 598
Logements publics non-HLM		6 776	7 042
OBNL		19 635	20 841
Coopératives d’habitations		14 974	15 345

Sources : Ville de Montréal (2023) et ISQ (2023), Compilations de l’auteur.

Des défis majeurs en matière de sécurité

Les logements sociaux constituent certes un filet de sécurité essentiel pour les populations vulnérables, cependant force est de constater que les quartiers où il y a une forte concentration d’habitat social sont aussi la plupart du temps des foyers d’insécurité, autant pour les résidents et résidentes que leurs voisin-es. D’une part, ces logements et les immeubles qui les abritent, par le choix du cadre bâti et

d'aménagement physique et par le mode d'occupation des lieux, constituent parfois des milieux de vie caractérisés par la promiscuité, l'insalubrité, l'incivilité, le bruit et les ragots, des réalités difficiles à supporter pour plus d'un.^{vii} D'autre part, la fragilité psychologique d'une partie des résidents, leurs problèmes de consommation et de dépendance aux substances psychoactives, transforment les **ensembles de logements sociaux** en des foyers de tensions et des incubateurs de conflits, à l'interne entre résidents et résidentes ou avec certains visiteurs, et à l'externe entre résident·es à très faibles revenus et voisin·es mieux nantis du quartier, ou encore entre jeunes et aîné·es, entre différents groupes ethnoculturels, etc.^{viii} Dans ces conditions et grâce à la réputation qu'ils se sont forgés dans les médias, les HLM de certains secteurs sont parvenus à nourrir dans leur environnement immédiat un fort sentiment d'insécurité et un défi d'appropriation⁴.^{ix} L'environnement global dans lequel se trouvent les logements sociaux varie cela dit, d'un pays à un autre, ou encore d'une région à une autre. Au Québec, la grande majorité des logements sociaux sont à l'abri de ces problèmes et parfois ce sont des cas singuliers qui désorganisent tout un milieu de vie constitué de plusieurs ménages. Par exemple, en 2017, un peu moins de 10% des logements du secteur faisaient l'objet de deux tiers des interventions du poste de quartier 15 du Service de police de Montréal.^x

⁴ L'insécurité dans les habitations à loyer modique (HLM) pose également un défi d'appropriation des lieux par les résident·es, c'est-à-dire un seuil au-delà duquel les habitant·es ne peuvent plus se sentir chez eux et s'approprier l'espace. La notion d'appropriation désigne « l'ensemble des pratiques qui confèrent à un espace limité les qualités d'un lieu personnel ou collectif » (Guigou et Lelévrier 2004). Le marquage des espaces, par exemple par une clôture, est connu comme un élément déterminant d'appropriation. L'architecte Paul Landauer (2001) distingue l'appropriation "positive" des lieux, de l'appropriation "négative". Si la première désigne le fait que les habitant·es pratiquent leurs espaces, l'apprécient, le considèrent comme leur; la seconde correspond à son occupation tumultueuse ou délictueuse, par exemple l'occupation des halls et des allées des bâtiments par des jeunes ou des réseaux de délinquance.

Questions de recherche

Quel est l'état des lieux des besoins et des enjeux de sécurité dans les logements sociaux des grandes métropoles occidentales? Quels en sont les problèmes les plus récurrents et les plus graves? Ces problèmes varient-ils selon les contextes géographiques, sociaux et politiques? Qui en sont les principales victimes? Comment y faire face? Quelles sont les initiatives prometteuses ou réputées efficaces en matière de lutte contre l'insécurité dans les HLM de ces grandes métropoles?

Objectifs

Ce rapport vise à documenter certaines initiatives mises en œuvre dans des métropoles comparables à la région métropolitaine de Montréal en matière de lutte contre l'insécurité dans les parcs de logements sociaux. Il cherche plus précisément à :

- Identifier les principaux besoins et problèmes en matière de sécurité dans les milieux de vie que constituent les logements sociaux, en particulier dans les HLM,
- Répertorier les innovations et les initiatives réputées efficaces en la matière, et en proposer une analyse de pertinence pour l'OMHM.

Ce projet vise donc à combler plusieurs lacunes : d'abord, celle d'un portrait global de la situation, ensuite celle des jalons de comparaison des expériences dans les grandes métropoles occidentales et enfin le manque d'outil pour le partage

d'information sur les meilleures pratiques de lutte contre l'insécurité dans les parcs de logements sociaux.

Méthodologie

Cette étude repose essentiellement sur une *recherche documentaire*, c'est-à-dire sur l'examen d'un corpus de plus d'une cinquantaine de références issues de publications scientifiques et de littérature grise sur les meilleures pistes de solution relatives aux enjeux de sécurité dans les logements sociaux des grandes régions métropolitaines occidentales. Pour les fins de l'analyse, nous avons mobilisé l'hexamètre de Quintilien couramment appelé grille QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi)^{xi} qui permet d'analyser les éléments constitutifs d'une situation problème, ses multiples dimensions, ses causes, ses effets et les solutions préconisées.

Ce rapport est divisé en trois parties. La première présente un diagnostic comparé des problèmes et enjeux en matière de sécurité dans les milieux de vie des logements sociaux en Europe et en Amérique du Nord. Plusieurs métropoles de ces deux grands ensembles ont été ciblées. Leur choix repose principalement sur la taille des parcs d'habitat social et la nature des problèmes de sécurité recensés, qui doivent être comparables à ceux des HLM de Montréal. La deuxième partie est consacrée à des modèles-types d'intervention sur les enjeux identifiés. Enfin, la troisième partie décrit quelques-unes des initiatives prometteuses ou réputées efficaces pour résoudre l'un ou l'autre des problèmes identifiés.

Diagnostic de sécurité dans les HLM des métropoles occidentales

Le constat est sensiblement le même un peu partout en Occident : les sites où se concentrent un ensemble significatif de logements sociaux sont aussi connus pour être la plupart du temps des foyers d'insécurité.^{xii} Les

Le constat est le même un peu partout en Occident : les sites où se concentrent un ensemble significatif de logements sociaux sont aussi connus pour être la plupart du temps des foyers d'insécurité.

complexes de logements sociaux sont souvent confrontés à des enjeux de **criminalité et de violence**⁵, des enjeux **d'aménagement**, dont les défauts des grands plans et un **éclairage inadéquat**⁶, des enjeux d'**accessibilité**⁷, sans oublier les **enjeux de cohabitation et de cohésion sociale**⁸. Pour l'expert français Charles Romieux, les préoccupations sécuritaires dans les HLM se rapportent autant aux problèmes de comportement qu'à ceux de la configuration des lieux, de la qualité et du prix des logements. La nature et les formes d'expression de ces problèmes de sécurité varient en importance et en intensité dans le temps et selon les sites. Malgré certaines ressemblances, les enjeux de sécurité dans les parcs de logements sociaux en France, aux États-Unis, au Québec et à Montréal diffèrent significativement. Aussi, faut-il user de prudence dans les extrapolations d'une observation sur un site à un autre contexte social et institutionnel d'habitation.

⁵ Un grand nombre de rapports sur la criminalité et la violence dans les HLM ont soulevé des inquiétudes quant à la sécurité des résident.es, des voisin.es et des membres du personnel de proximité.

⁶ Les zones communes et les environs mal éclairés peuvent créer des conditions dangereuses.

⁷ L'accès facile aux immeubles de logements HLM compromet parfois la sécurité des locataires, et l'accessibilité pour les personnes handicapées n'y est pas toujours garantie.

⁸ L'incivilité, l'isolement social et la dynamique conflictuelle de la communauté sont sources de grandes préoccupations au quotidien dans la plupart des parcs sociaux d'habitation.

En France

Au 1^{er} janvier 2023, la France comptait plus de 5 millions de logements sociaux, formant plusieurs grands ensembles ou cités, et une trame urbaine propre, en rupture avec le modèle de la ville historique ravagé par les deux guerres mondiales. Ces grands ensembles constituaient une réponse quantitative aux impératifs de reconstruction de l'après-guerre et de la crise consécutive du logement.^{xiii} La société les confie à des bailleurs sociaux, des entreprises sociales pour l'habitat ou coopératives, afin de garantir à certains citoyens et citoyennes, la jouissance paisible des lieux. Pourtant, l'insécurité est jusqu'à présent plus fréquente dans les quartiers d'habitat social.^{xiv}

La littérature retient que les parcs sociaux d'habitation éprouvent particulièrement des problèmes de tranquillité, d'incivilité et de sécurité dont les victimes conjointes demeurent les locataires et les intervenant·es de proximité

Ici, la non-tranquillité désigne : « des comportements dérangeants, des saletés, du bruit, la peur d'être agressé.e, mais surtout le sentiment que les institutions sont sourdes aux plaintes des locataires alors qu'elles les connaissent. » (Romieux 2007 : 28).

(gardien·nes, responsables HLM, policier·es et autres services de secours, travailleuses et travailleurs sociaux, etc.). Du point de vue des locataires, la non-tranquillité renvoie au fait d'être obligé de tenir fermées les fenêtres, parce qu'il y a risque d'intrusion. C'est l'attroupement de jeunes et de moins jeunes, le plus souvent des garçons, dans les halls d'entrée ou les cages d'escaliers, pour des beuveries ou la consommation de stupéfiants. Ce sont des jeunes qui rôdent tous les soirs jusqu'à deux heures du matin, ce sont des parents permissifs de

l'immeuble d'habitation qui laissent leurs enfants jouer au ballon jusqu'à minuit, une heure du matin. C'est l'eau de pluie qui rentre dans le hall. Ce sont les déchets, la présence de filtres et de papier à cigarettes à même le sol. Ce sont des WC sauvages dans les recoins et ascenseurs. C'est l'euphorie de l'ivresse avec son concert de bruit, aux petites heures du matin. La non-tranquillité, ce sont les vitres de voiture brisées, c'est l'odeur du cannabis qui s'infiltre dans l'appartement quand on rentre le soir. C'est l'évitement, la peur de rentrer seul.e au milieu de la nuit dans son logement. C'est l'absence d'un gardien sur place au rez-de-chaussée. Ce sont les casses, les boîtes aux lettres éventrées, l'éclairage détérioré, les vitres de porte d'entrée brisées, les tableaux d'affichage brûlés. C'est aussi l'impression du silence ou de l'indifférence des autorités et de la société.^{xv}

Charles Romieux regroupe en cinq catégories les troubles de jouissance (sources de gêne et de ressenti d'agression) éprouvés par les personnes résidentes des HLM:

1. Les problèmes de cohabitation : présence intimidante ou dérangeante de groupe des jeunes à proximité, à l'entrée ou à l'intérieur des immeubles;
2. Les utilisations anormales de l'espace privé commun : salissure, dégradation, etc.;
3. Les casses et les pannes au sein d'un environnement indigne et dégradant;
4. Les nuisances sonores : bruits dans les logements (sonos, discussion, altercation, agitation) et à l'extérieur (hurlement, pollution sonore de véhicules à l'arrêt ou sans pot d'échappement);
5. Les conflits de stationnement et de circulation : parkings qu'on transforme en lieux repoussants, sales et encombrés par la mécanique sauvage et les trafics de toutes sortes de véhicules.

D'autres bailleurs ont complété la liste des faits gênants avec ces autres perturbateurs:

- 1- L'absence ou le manque de contrôle de l'espace : portes et halles non fermées, parkings ouverts à la circulation publique, pas de protection des balcons situés au rez-de-chaussée ou au premier étage;
- 2- La difficulté de cohabitation entre deux catégories de locataires (les anciens et les nouveaux), les nouveaux incarnant une paupérisation des résidences et de leurs habitants;
- 3- Le sentiment d'isolement des jeunes de la vie sociale de la municipalité et leur sentiment d'exclusion des loisirs de la ville-centre pour des raisons économiques;
- 4- Le défaut de traitements des comportements nuisibles, de plus en plus récurrents et de plus en plus graves.

Les conséquences de l'insécurité dans les HLM françaises sont de différents ordres : a) elle détruit la qualité de vie et par le fait même affecte la santé et le bien-être des résidents^{xvi} ; b) les conditions de travail dans ces espaces dégradés sont difficiles pour le personnel de proximité ; c) certains locaux communs (sous-sol, cave, garage) sont abandonnés; d) les services municipaux n'arrivent pas à assurer la gestion et l'entretien des équipements et espaces publics; e) les acteurs socioéconomiques comme les associations et les commerces déménagent ou expriment des réticences à s'y installer. L'insécurité dans et autour des HLM accentue la fragmentation urbaine entre ces espaces et le reste de la trame urbaine, alimentant des craintes réciproques, dont celles relatives à la disqualification sociale et spatiale de leurs résidents, celles d'un éventuel débordement du désordre dans le quartier, chez les voisins.^{xvii}

Comme le soulignent les urbanistes

Camille Gosselin et Virginie

Malochet, l'insécurité dans les

L'insécurité dans les quartiers d'habitat social
n'est pas simple à baliser.

quartiers d'habitat social n'est pas simple à baliser : elle renvoie non seulement à des faits avérés de délinquance, dont des atteintes aux biens (dégradations, vols, squattage, etc.), des atteintes aux personnes (intimidation, agressions verbales ou physiques, rixes, etc.), ou encore des activités commerciales illicites (trafic de stupéfiants en particulier); mais aussi au sentiment d'insécurité et à certains comportements et pratiques de nuisances plutôt liées aux modes conflictuels d'occupation des espaces collectifs (regroupements au pied des immeubles et dans les parties communes des résidences).^{xviii} Tout semble indiquer néanmoins que les actes délictueux sont le fait d'une minorité résiduelle de jeunes. Les données disponibles indiquent également une mutation vers la "précocité" de la délinquance.

Néanmoins, si au cours des décennies 2000 et 2010, le logement social était systématiquement associé à un diagnostic de délinquance et corollairement à une forte inquiétude⁹, cette représentation qu'on croyait bien ancrée^{xix} dans l'imaginaire collectif a évolué avec le temps, si bien qu'en juillet 2021 plus de la moitié (57%) des Français et 68% des locataires de HLM en avaient une image positive. Il n'en demeure pas moins que 40% des Français en gardaient encore une image négative.^{xx}

Ainsi, aujourd'hui encore, les enjeux de sécurité s'imposent aux bailleurs de logements sociaux sous la pression de leurs personnels, de leurs locataires et des pouvoirs publics.^{xxi} Les professionnels ont été amenés à repenser leur rôle et à se

⁹ Les quartiers d'habitat social étaient réputés « chauds », « difficiles » ou « sensibles ».

positionner entre tranquillité résidentielle et sécurité publique. Les organismes gestionnaires du parc social, à Paris comme en province, ont engagé une politique visant à améliorer la sécurité et la tranquillité sur leur site. Près de la moitié des offices HLM se sont dotés ces dernières années d'un référent « sécurité ». En sus des investissements importants dans la rénovation urbaine et la réhabilitation des logements (propreté, entretien, contentieux), ils ont mis en œuvre de nombreuses actions dans le but d'améliorer les relations de voisinage et le lien social dans les quartiers de la ville (QPV) où se concentrent logement social, chômage et pauvreté. De concert avec d'autres acteurs locaux, ils pilotent des programmes de gestion urbaine de proximité : clubs de prévention, centres sociaux, services jeunesse, associations de locataires... Les actions mises en œuvre vont de la médiation sociale au gardiennage par des compagnies de sécurité privées en passant par l'installation de caméras de vidéosurveillance.

Aux États-Unis

Aux États-Unis d'Amérique, le **logement social** (public housing) a une histoire singulière. Selon l'urbaniste Thomas Kirszbaum^{xxii}, il était conçu à l'origine comme une

Le logement social était conçu à l'origine comme une étape de transition dans un parcours socio-résidentiel ascendant, devant déboucher sur le marché privé d'habitation.

étape de transition dans un parcours socio-résidentiel ascendant, devant déboucher sur le marché privé d'habitation. Le logement social ne devait être qu'un logement de dernier ressort, réservé aux plus pauvres. Rappelons que deux états-uniens sur trois sont propriétaires de leur logement et 27% en sont locataires. En 2023, seuls 1,2 million des 83,9 millions de ménages américains^{xxiii} vivaient dans des

logements publics.¹⁰ Plus de la moitié de ces ménages étaient dirigés par des personnes âgées ou handicapées.^{xxiv} En avril 2024, il y avait aux États-Unis d'Amérique 895 486 unités de logements sociaux, comptant en moyenne 1.54 résident·e par unité. Leur taux d'occupation s'élevait à 94,7%.^{xxv}

Parmi tous les États de la fédération, New York est celui qui compte le plus grand nombre de logements sociaux. En 2022, on y dénombrait environ 185 000 unités de logement, un nombre trois fois plus élevé que celui des deux États suivants du classement, la Pennsylvanie et Porto Rico. À l'autre bout du spectre, l'État du Vermont est celui qui compte le plus petit nombre de logements sociaux, soit 421 unités.^{xxvi}

Placés sous l'autorité de 3 300 agences locales de gestion immobilière environ, les logements sociaux états-uniens ont longtemps été négligés, pour des raisons idéologiques ou à cause de sévères coupures budgétaires. Le principe de l'intervention des pouvoirs publics sur le marché de l'habitation a longtemps été considéré comme inacceptable dans plusieurs villes américaines. Au XIXe et au début du XXe siècle, l'intervention des gouvernements en matière de logement se limitait à définir des normes de construction et à faire appliquer le code du

bâtiment de sorte que les immeubles répondent aux normes d'habitabilité décente (une ventilation décente, par exemple).¹¹ Ainsi, les premières

Les premiers logements publics visaient en grande partie à éliminer les bidonvilles et à combattre des maladies. Par-dessus tout, ils entendaient fournir un toit sûr, décent et abordable aux personnes et aux familles à faible revenu.

¹⁰ Depuis 2012, le nombre total de logements sociaux est en baisse, passant de 1 137 368 à 1 067 387 logements en 2016. (*Ibid.*)

¹¹ Le *New York Tenement Act* de 1895 et le *Tenement Law* de 1901 furent les premières tentatives visant à aborder les codes du bâtiment de la ville de New York, qui furent ensuite copiés à Chicago, à Philadelphie et dans d'autres

réformes immobilières aux États-Unis provenaient du milieu philanthropique¹² et visaient à résoudre les problèmes physiques et sociaux des bidonvilles à l'aide d'immeubles-modèles construits dans les années 1870 selon les standards d'alors en matière d'architecture et de gestion.^{xxvii} Ces tentatives ont été limitées par les ressources disponibles et les premiers efforts ont été rapidement réorientés vers la réforme du code du bâtiment. Il faudra attendre 1910, pour voir apparaître la *National Housing Association* (NHA), créée dans le but d'améliorer les conditions de logement dans les quartiers urbains et suburbains grâce à l'adoption d'une meilleure réglementation et une sensibilisation accrue. Vingt ans plus tard, à partir des années 1930, les premiers projets sociaux d'habitation ont été développés. Les *Techwood Homes* d'Atlanta, en Géorgie, inaugurées en 1935, furent le premier projet de logements sociaux du pays.

Les premiers logements publics visaient en grande partie à éliminer les bidonvilles. Pour chaque unité de logement public construite, une unité de logement privé de fortune ou insalubre devait être démolie. Les porteurs de ces projets voulaient également éliminer ou réaménager les quartiers communément considérés comme des foyers de maladies. Par-dessus tout, ces initiatives de logement public visaient à fournir un toit sûr, décent et abordable aux personnes et aux familles à faible revenu.

Comme en France, la formule des grands ensembles s'est imposée un peu partout. Leur édification s'est inscrite dans le cadre de politiques de rénovation urbaine

villes américaines. Au fil du temps, le mouvement s'est déplacé d'une focalisation sur une typologie de bâtiments appropriés vers un développement communautaire à une plus grande échelle.

¹² George Peabody (1804-1869), un riche homme d'affaires états-unien, fonde, en 1862, le Peabody Trust qui a permis d'ériger, l'année suivante, Peabody Square, l'un des premiers projets de logements à loyer modique réalisés dans le cadre de la philanthropie. Peabody offrait seulement un rendement de 5 % à ceux qui acceptaient de consacrer une partie de leur fortune à la construction de logements destinés aux plus démunis.

prises en œuvre à la suite de l'adoption, en 1949, de la Loi fédérale sur le logement. Entre 1949 et 1974, 2 100 projets furent lancés et près de 400 000 logements (de fortune) furent détruits. Mais l'enthousiasme pour les plans-masses a été de courte durée. On leur a reproché leur surpeuplement, le vieillissement prématuré des constructions, la concentration de ménages à faible revenu, les tensions sociales et raciales, la rigidité de la forme, l'isolation acoustique déficiente, la délinquance et la criminalité. Il y a même un néologisme, la *sarcellite*, pour désigner le "mal-vivre" des habitants de ces grands ensembles monotones et sans âme.

Aux États-Unis, la plupart des grands ensembles étaient devenus des sites délabrés où s'entassaient des pauvres et des immigrants noirs, constituant des quartiers dangereux et insalubres. Au fil du temps, un puissant stigmatisme ethnique ou racial s'est imposé à ces milieux de vie et aux personnes qui les habitent. C'est ainsi que le parc de logements sociaux couplé au mouvement de rénovation urbaine des années 1950 et 1960, a fini par jouer un rôle actif dans la ségrégation ethno-raciale des Noirs, en les entassant dans des quartiers précaires d'habitat social, plutôt connus sous le nom de "ghettos".

Pour corriger les défauts et effets pervers de ces grands ensembles, les États-Unis ont eu recours à la revitalisation urbaine centrée sur la mixité sociale, c'est-à-dire à la destruction des logements sociaux des plans-masses et à l'insertion des nouveaux dans une diversité de bâtiments résidentiels et de logements destinés à attirer des populations aux statuts socio-économiques variés. Selon Gérard Beaudet, la quasi-totalité des tours et des barres de logements sociaux des années 1950 et 1960 ont été détruits à compter de 1990, dans le cadre de programmes de requalification urbaine centrés sur la mixité sociale. « C'est là, dit-il, l'essence du programme Hope IV lancé en 1993 par *le United States Department of Housing and Urban Development* [...] ».^{xxviii}

La mixité sociale s'est donc imposée dès les années 1970 aux États-Unis¹³, comme un objectif essentiel des politiques de logement social, forçant les pouvoirs publics locaux à privilégier de plus petits ensembles d'HLM mieux intégrés au milieu environnant, et à inclure un certain nombre de logements sociaux au sein de vastes projets résidentiels privés. D'autres tentatives de revitalisation incluent une aide « par projet », subventionnant les biens immobiliers, ou une allocation « par locataire », sous forme de bon de paiement accepté par les propriétaires. Les autorités fédérales et locales encouragent ainsi le secteur privé à construire des logements abordables et des logements publics subventionnés.^{xxix}

L'histoire récente des logements sociaux aux USA révèle que la nouvelle ère dans ce domaine a commencé en 1993 avec le lancement du programme HOPE VI par le Département américain du logement et du développement urbain. Principal véhicule financier pour la construction de nouvelles unités subventionnées par le gouvernement fédéral, HOPE VI répond aux préoccupations liées aux propriétés en difficulté et aux "super-immeubles" délabrés avec des projets de revitalisation et de financement pour les logements publics. Les fonds HOPE VI ont été consacrés à la démolition d'immeubles d'habitation sociale de mauvaise qualité et à leur remplacement par des lotissements à faible densité, souvent à revenus mixtes. Ils permettent aussi de couvrir les coûts de déménagement des locataires et les subventions pour les logements nouvellement construits. En 2004, sous le président George W. Bush qui même a appelé à l'abolition du programme, HOPE VI a connu des coupures budgétaires importantes.

¹³ Le programme de logement de 1974 basé sur l'article 8 de la loi sur le logement de 1937 (42 U.S.C. § 1437f) amendée, encourage le secteur privé à construire des logements abordables et des logements publics subventionnés.

Malgré tout, les ensembles de logements sociaux états-uniens faisaient encore face à de sérieux défis. Ils continuaient d'être associés à la violence, la consommation de drogue et la prostitution, en particulier à la Nouvelle-Orléans, à Washington D.C., à Chicago et à Détroit. Pour un trop grand nombre de personnes habitant un logement public, l'insécurité, incluant la criminalité violente, restait une réalité quotidienne et la menace, toujours imminente. Pour y faire face, en 1996, les autorités chargées du logement ont adopté la politique "[one strike you're out](#)" qui permet d'expulser les locataires vivant dans des projets de logement ou bénéficiant d'une aide au logement du gouvernement fédéral si eux, ou leur invité·e, se livrent à certains types d'activités criminelles dans les locaux dudit logement ou même à l'extérieur, s'ils sont reconnus coupables de crimes, notamment liés à la drogue. Une enquête du Washington Post a révélé que les autorités utilisent souvent des technologies de surveillance, notamment la reconnaissance faciale, pour punir et expulser les résident·es des logements sociaux qui commettent des violations mineures de leur bail. Bien que ces mesures de surveillance soient censées améliorer la sécurité des résidents, l'enquête a révélé qu'elles criminalisent et nuisent aux résidents des logements sociaux.¹⁴ Ces pratiques s'inscrivent dans la continuité d'une tradition vieille de plusieurs décennies de surveillance et de punition des résident·es des logements sociaux, soutenue par le gouvernement fédéral et mise en œuvre localement. Ces expulsions fonctionnent comme un corollaire civil de l'arrestation pénale des résident·es des logements sociaux. Ces mesures de correction qui conduisent à des expulsions complètent donc le cercle vicieux de pénalisation qui s'étend des règles d'expulsion pour des transgressions au contrat de bail à la criminalisation et l'arrestation pénale. Au mieux, elles n'ont fait que déplacer les enjeux de sécurité qui se posent dans les milieux de vie des

¹⁴ <https://www.washingtonpost.com/made-by-history/2023/05/24/public-housing-surveillance/>

logements sociaux vers d'autres milieux encore plus précaires quand elles n'alimentent pas tout bonnement l'itinérance.

Aujourd'hui encore, les données statistiques révèlent des taux de criminalité plus élevés dans les communautés de logements sociaux que dans les autres zones résidentielles, ce qui pose des défis importants aux résident·es, aux bailleurs et aux acteurs communautaires. En sus du stress et de l'isolement, cette situation nuit à la santé physique et mentale des locataires de HLM, diminue leur rendement scolaire et professionnel, et les maintient dans un cercle vicieux de pauvreté et de criminalité. De surcroît, le logement social états-unien reste associé à des perceptions négatives et des stéréotypes qui le qualifient de dangereux. Cette stigmatisation résulte d'une combinaison de facteurs, notamment la territorialisation de la pauvreté, le racisme anti-noir, des taux de criminalité élevés et la représentation médiatique négative de ces milieux de vie.

Comprendre les complexités de l'insécurité dans les logements sociaux est essentiel pour pouvoir élaborer des stratégies de correction efficaces. Car plusieurs facteurs influencent les enjeux de sécurité dans ces milieux de vie, notamment le profil des personnes résidentes (chômage, itinérance, toxicomanie), le contexte économique et social (contrainte budgétaire, racisme systémique, néolibéralisme), la qualité physique du parc de logements, la présence de gangs armés ou non, les stratégies policières dans leur environnement immédiat et, de manière significative, l'inclusion dans la vie de la communauté, etc.¹⁵

¹⁵ <https://www.huduser.gov/portal/periodicals/em/summer16/highlight1.html>

Au Québec

Le parc de logement social s'est tardivement développé au Québec, après la fondation de la Société d'habitation du Québec en 1967. **Dans les années 1970**, il était associé à un mouvement de rénovation urbaine et à la mise en chantier de plans d'ensemble de 150 à 300 logements. Ces derniers ont fait l'objet de nombreuses critiques de la part des chercheurs, des concepteurs et des bailleurs.

La plupart de ces critiques portent

sur le confort dans les plans-masses (bruit, isolation thermique, utilisation difficile de certains espaces, dégradation rapide, etc.), d'autres sur la monotonie des formes

architecturales ou leur gigantisme (difficultés de fonctionnement, propreté, sécurité), d'autres encore sur leur isolement (extraterritorialité par rapport à la ville, segmentation urbaine, implication insuffisante des municipalités), etc. D'après Xavier Leloup, ces plans d'ensemble ne font pas partie de la ville et de ses dynamiques, au même titre que le reste du quartier avoisinant. Ils instaurent leur propre trame sociale et urbaine.^{xxx}

Au Québec, les premiers plans d'ensemble de logements sociaux ne font pas partie de la ville et de ses dynamiques, au même titre que le reste du quartier avoisinant. Ils instaurent leur propre trame sociale et urbaine.

Mais c'est avec les réformes successives du règlement d'attribution à partir de 1982 (suppression de la règle du loyer

plafond, puis instauration au début des années 1990 d'un système de pointage qui assigne au logement social la fonction de loger les plus défavorisés),

Depuis les réformes successives du règlement d'attribution à partir de 1982, le logement social au Québec est dédié d'abord et avant tout à une population vivant dans la précarité économique.

que le peuplement du parc de logements sociaux au Québec s'est radicalement transformé. Depuis, le logement social au Québec est dédié d'abord et avant tout à une population vivant dans la précarité économique. Cette nouvelle composition sociale des ensembles de logements sociaux n'a pas manqué d'alimenter de nouveaux défis dans ces milieux de vie. Par exemple, la présence des jeunes, en moyenne en plus grand nombre dans ces milieux, crée une certaine anxiété chez d'autres catégories de résident·es, dont les personnes âgées.

Ainsi, dès la fin des années 1980, certains ensembles de logements sociaux étaient devenus des lieux problématiques. La peur des jeunes s'y installait, surtout s'ils semblaient faire partie de certains groupes marginalisés. Les complexes d'habitation HLM constituent désormais un écosystème dont les habitant·es cumulent plusieurs désavantages sociaux : un faible revenu, mais aussi un plus grand risque et une plus grande exposition à des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, d'itinérance, de violence, sans oublier le stigmate de délinquance. Les problèmes les plus récurrents demeurent les infractions liées à la drogue, les crimes contre les biens (vol, méfait, vandalisme, introduction par effraction) et la violence domestique.

L'existence d'un environnement sécuritaire ne découle pas seulement de ce qui se passe à l'intérieur. Il dépend aussi de ce qui est situé à l'extérieur de l'immeuble. Paul Morin et ses collègues remarquaient d'ailleurs que dans les quartiers les plus problématiques, les problèmes de sécurité étaient souvent causés par la présence de toxicomanes, d'itinérants, de gangs de rue et de prostituées à proximité.^{xxxi} À l'extérieur des HLM, les événements déclencheurs¹⁶ se rapportent aussi aux

¹⁶ La plupart du temps, les événements déclencheurs sont des incidents d'insubordination ou d'incivilité dont les jeunes des HLM se sont rendus coupables dans leur immeuble. Le plus souvent, les regroupements d'adolescents

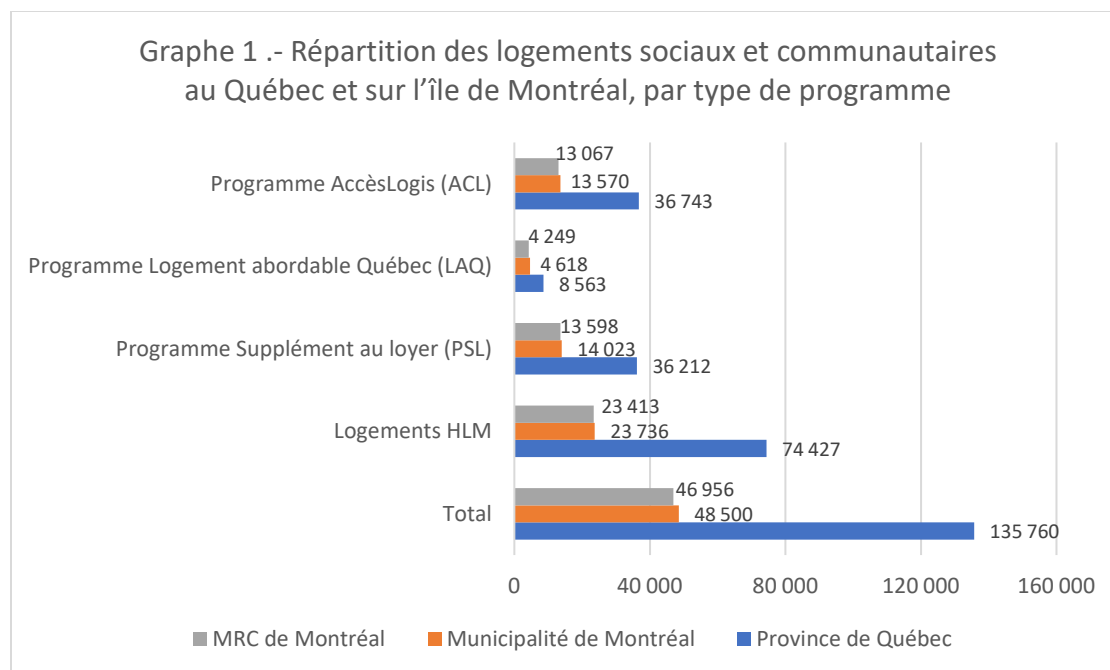
situations de détérioration des relations de voisinage et de montée du sentiment d'insécurité chez certains citoyens et citoyennes.^{xxxii}

Ces problèmes internes et externes ont concouru à une représentation négative de ces espaces résiduels et corollairement à un faible sentiment d'appartenance et un manque d'engagement dans la vie de la communauté.

À Montréal

La municipalité de Montréal compte plus du tiers des logements HLM de la province et une proportion significative des autres unités d'habitations considérées dans le parc de logements sociaux. Son bailleur, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), est le plus important gestionnaire de logements sociaux au Québec. Il gère un parc de 881 bâtiments desservant environ 55 000 Montréalais. L'office administre 20 810 logements HLM attribués à 9 603 familles, couples et personnes seules, 11 002 aînés et 205 chambreurs; sans oublier les 2 187 logements abordables.^{xxxiii}

laissés à eux-mêmes, sans aucune ressource et sans activité, mènent à la délinquance ou à l'errance tard le soir, dans les entrées et les cours des immeubles d'habitation.



Source : Société d'habitation du Québec (2023), Compilation de l'Institut de la statistique du Québec.

Les premiers logements sociaux à Montréal étaient disposés de manière à constituer un îlot, avec des cours intérieures, des immeubles de 3 à 4 étages tournant le dos à la rue et les logements faisant face aux cours intérieures. Ces plans-masses étaient bordés par un parc ou une infrastructure de transport (autoroute)

Les premiers parcs de logements sociaux à Montréal étaient disposés de manière à constituer un îlot. Ils apparaissaient **comme des villages** qui **incarnaient l'envers de la ville**, des habitats résiduels où l'on réside davantage par obligation que par choix, un milieu de vie auquel il était difficile d'échapper, marqué par la promiscuité et le difficile maintien de la distance et de l'anonymat.

accentuant l'effet de discontinuité dans la trame urbaine. Comme ce fut le cas partout ailleurs, ce choix d'aménagement du territoire a été vivement critiqué. Par exemple, à cause du caractère fermé des plans d'ensemble, des actes de vandalisme et de cambriolage y

étaient plus aisément perpétrés par des résidents, mais aussi par des personnes venues de l'extérieur. Cet effet pervers a été reconnu très tôt par les concepteurs même de ce type d'habitat.^{xxxiv} De même, à l'intérieur de ces plans d'ensemble, les espaces intermédiaires et interstitiels (cours intérieures, parcs, jardins, cages d'escalier, ascenseurs, espaces communs au pied des immeubles) n'ont guère fait l'objet d'appropriation positive de la part des locataires. Les parcs de logement social apparaissaient **comme des villages** où des relations de voisinage confinent à la promiscuité. Ils **incarnaient l'envers de la ville**, un habitat résiduel où l'on réside davantage par obligation que par choix¹⁷, un milieu de vie auquel il était difficile d'échapper, un espace de sociabilité marqué par la promiscuité et le difficile maintien de la distance et de l'anonymat. La Ville de Montréal a été amenée à changer de stratégie en matière de production de HLM, en réduisant la taille des projets et en intégrant les logements sociaux dans le reste de la trame urbaine, avec un souci de mixité sociale.

En outre, depuis les années 1990, les logements sociaux de la ville de Montréal sont occupés presque exclusivement par des personnes et des familles vulnérables, des personnes âgées, des personnes seules et des

Les logements sociaux de la ville de Montréal sont presque exclusivement occupés par des personnes et des familles vulnérables, des personnes âgées, des personnes seules et des ménages à faible revenu.

ménages à faible revenu (largement en dessous des seuils de faible revenu calculés par Statistique Canada). Ces ménages sont le plus souvent monoparentaux, avec une taille moyenne et un nombre d'enfants à charge plus élevés que dans le reste

¹⁷ Il importe de rappeler qu'on retrouve chez les résidents des HLM du Québec une stabilité résidentielle plus forte que dans le reste de la population.

de la population. Parmi eux, 7 à 9 adultes sur 10 ont déclaré être au chômage ou inactifs.

Cette juxtaposition de situations hétérogènes et problématiques dans un espace restreint conduit au mieux à l'inconfort, au pire à des conflits. Elle accroît la fréquence des désordres et des conflits de voisinage.^{xxxv} Ces désordres et conflits débordent parfois l'espace du plan d'ensemble et s'étend au quartier, à l'école et aux équipements de sport et de loisir locaux.

L'office municipal d'habitation continue de travailler pour favoriser une cohabitation plus harmonieuse et un meilleur vivre-ensemble dans les milieux de vie des HLM. Malgré tout, ces derniers demeurent caractérisés par un parc immobilier vieillissant, des situations d'insalubrité, une clientèle vulnérable ou éprouvant de graves problèmes de santé physique ou mentale, et une cohabitation difficile. Xavier Leloup note aussi que l'investissement des espaces intermédiaires par les jeunes, suscite à tort ou à raison, un sentiment d'insécurité, surtout auprès des populations les plus fragiles.

À cause de ces problèmes de cohabitation, le sentiment d'insécurité a également pris de l'importance au fil des ans dans

À cause de ces problèmes de cohabitation, le sentiment d'insécurité a également pris de l'importance au fil des ans.

l'équation. L'Office a d'ailleurs constaté que : « Le nombre **d'interventions des patrouilleurs** a plus que doublé de 2012 à 2020, passant de 10 708 à 21 041.

Parallèlement, les **appels des locataires** sont passés de 3 964 à 10 361, indiquant vraisemblablement une forte insécurité. Symbole par excellence de cohabitation difficile, les **plaintes pour bruit** ont augmenté d'année en année pour atteindre 4 292 en 2020. Il en va de même pour la présence dans les habitations de **personnes**

en situation d'itinérance, qui a atteint le nombre de 668 présences l'an dernier. »^{xxxvi}

Ces différents problèmes de cohabitation ont pour effet d'entraîner des frictions autour de l'usage des lieux et de susciter le développement d'un discours sécuritaire.¹⁸

Le discours sécuritaire fait écho à une demande sociale de sécurité exprimée en fonction du rapport établi entre les ensembles de logement social et le reste de la

Le discours sécuritaire fait écho à une demande sociale de sécurité exprimée en fonction du rapport établi entre les ensembles de logement social et le reste de la trame urbaine.

trame urbaine. Il se formule donc

différemment selon que les deux milieux abritent des populations homogènes (défavorisées et vulnérables) ou hétérogènes (classes moyennes et populations défavorisées). Dans le premier cas, la demande vient de l'intérieur : les résidents des plans d'ensemble demandent à être protégés les uns des autres et à faire respecter l'ordre à l'aide d'un contrôle accru de l'espace (par l'action de la police ou l'intervention de l'office ou d'un organisme communautaire). Dans l'autre cas, la demande de sécurité est exogène : elle vise à contrôler les débordements (réels ou anticipés) du désordre des résident·es des plans d'ensemble vers les quartiers environnants.^{xxxvii}

Quoiqu'il en soit, d'après l'office municipal d'habitation de Montréal, les besoins et défis contemporains dans les HLM sont de plus en plus de l'ordre du développement social. Ils se rapportent à la réduction de l'isolement des HLM par

¹⁸ Rappelons avec Xavier Leloup (2007), le double discours faisant des résident·es des HLM à la fois une source potentielle d'insécurité urbaine et le foyer de ses victimes.

rapport au reste du quartier et de la ville, la dégradation des relations de voisinage et le sous-développement équilibré des enfants, le manque de savoir-être et de savoir-vivre, la carence d'apprentissages instrumentaux (l'aide aux devoirs et la formation professionnelle), la négligence des populations surtout en matière d'accès aux services municipaux et locaux...^{xxxviii} Les besoins concernent aussi différents rôles d'accompagnement et de référence au quotidien (offrir de l'écoute, intervenir pour désamorcer des crises, donner du soutien à des problèmes concrets, etc.), tout ce qui empêche de développer des liens de confiance avec les résidents et leurs familles.^{xxxix}

Modèles d'intervention sur les enjeux de sécurité dans les HLM

Les diagnostics de sécurité ont bien montré que les besoins et enjeux de sécurité dans les HLM des grandes métropoles varient dans le temps, dans l'espace et selon les contextes

Les besoins et enjeux de sécurité dans les HLM des grandes régions métropolitaines varient dans le temps, dans l'espace et selon les contextes locaux

locaux. Pour y faire face, différents modèles d'intervention ont été déployés. Le succès de certaines initiatives en matière de sécurité dépend souvent d'une combinaison de facteurs, notamment le niveau de sécurité publique (police de proximité et plan d'urgence), l'intégration technologique (vidéosurveillance en circuit fermé (CCTV), contrôle d'accès), la présence de la sécurité privée (gardiennage, patrouille), l'implication de la communauté (engagement des jeunes, partenariat, concertation, campagnes de sensibilisation), la santé publique (Intégration des services sociaux, de l'aide à la santé mentale et des services d'aide aux toxicomanes), une communication efficace et une évaluation continue pour

adapter les stratégies en fonction de l'évolution des besoins et des défis. Il n'en existe ni un inventaire exhaustif ni une typologie qui fasse l'unanimité. Pour les besoins de ce rapport, trois modèles-types d'intervention seront décrits. Chacun d'eux insiste sur l'une ou l'autre des dimensions de l'insécurité dans les HLM. Le premier est celui de la prévention situationnelle, le deuxième se rapporte à la résidentialisation, et le dernier à l'intervention de proximité. Les initiatives concrètes de lutte contre l'insécurité dans les HLM des grandes métropoles sont en général un mélange hétérogène des éléments qui constituent ces modèles. Voilà pourquoi, il vaut mieux les considérer comme une grille analytique que comme des réalités empiriques.

La prévention situationnelle

La prévention situationnelle désigne l'ensemble des mesures visant : « à rendre les délits plus difficiles, plus risqués, moins gratifiants et moins excusables pour bon nombre de délinquants. ».^{xl} Basée sur des facteurs qui, chez l'individu et dans ses différents milieux de vie, incitent à la délinquance, à la non-tranquillité ou à

Une bonne stratégie de prévention situationnelle doit non seulement laisser aux agresseurs l'impression qu'ils sont constamment surveillés et qu'ils ne pourront exécuter leurs forfaits sans se faire attraper, mais elle doit aussi multiplier les possibilités de recours pour les victimes, augmenter la visibilité sociale des méfaits et dévaloriser socialement la valeur des gains qui y sont associés.

la criminalité, elle a pour objectif de neutraliser ou, à défaut, de réduire l'impact des facteurs associés à l'agression ou à la victimisation. Alors, au lieu d'accentuer les efforts sur les prédispositions individuelles, les trajectoires ou parcours biographiques, elle cible les circonstances favorables à l'insécurité qu'elle tente de

modifier à l'aide de mesures de prudence ou de protection. L'État et les communautés construisent autour des individus les plus vulnérables un bouclier à toute épreuve. Ils rendent la présence des agents de l'ordre si imposante, les peines si sévères, et les mécanismes et agents de contrôle social si efficaces, que les agresseurs n'osent pas passer à l'acte. Une bonne stratégie de prévention situationnelle doit non seulement laisser aux agresseurs l'impression qu'ils sont constamment surveillés et qu'ils ne pourront exécuter leurs forfaits sans se faire attraper, mais elle doit aussi multiplier les possibilités de recours pour les victimes, augmenter la visibilité sociale des méfaits et dévaloriser socialement la valeur des butins.

Développée dans les pays anglo-saxons, une première génération de programmes de prévention situationnelle a reposé sur l'idée que les formes urbaines et architecturales pouvaient avoir un impact sur la sécurité d'un lieu.^{xli} Des données probantes montraient que l'architecture et l'aménagement de l'espace peuvent participer à la prévention de la délinquance et à la réduction du sentiment d'insécurité. La prévention situationnelle était alors centrée sur la rénovation urbaine, c'est-à-dire sur l'amélioration des parcs résidentiels et des espaces publics. Elle promouvait également le principe de l'espace défendable, c'est-à-dire un espace qui, par sa forme ou sa conception, permet aux habitant·es de contrôler leur milieu de vie. À cet égard, l'architecte Paul Landauer rappelle trois des objectifs de la prévention situationnelle : « a) réduire les cibles potentielles en limitant les lieux pouvant être franchis par effraction et en compliquant l'accès aux lieux susceptibles de faire l'objet d'actes malveillants tels que le vandalisme, des cambriolages, des agressions ...) ; b) compliquer l'action criminelle en protégeant les espaces peu ou non fréquentés par les habitant·es et limiter les débordements possibles vers l'espace public) ; c) favoriser un contrôle partagé des lieux en

développant au maximum la visibilité sur les espaces extérieurs depuis les unités de logement.^{xlii} Cette approche est donc axée sur la sécurisation du bâti (gardiennage, surveillance, médiation), la rénovation et l'aménagement de l'habitat nouvellement ou anciennement construit (poste de contrôle, usage des espaces communs, éclairage, entretien), etc.^{xliii} Les "gated communities" aux États-Unis, c'est-à-dire les communautés résidentielles contrôlées et entourées de murs et de clôtures destinés à limiter l'accès des non-résidents, ont été constituées dans cette perspective.

Plus récemment, la prévention situationnelle a donné lieu à l'approche de prévention de la criminalité par l'aménagement du milieu (PCAM).¹⁹ Par ce biais, elle propose d'orienter les

comportements des gens en favorisant les comportements attendus et en dissuadant, voire en éliminant les comportements indésirables (délinquance, criminalité, incivilité).

La prévention situationnelle propose d'orienter les comportements des gens, par un aménagement du milieu qui favorise les comportements attendus et qui dissuade, voire élimine les comportements indésirables (délinquance, criminalité, incivilité, intranquillité).

Conformément à l'approche PCAM, un aménagement sécuritaire permet à un usager non seulement de savoir où il est et où il va, de voir et d'être vu, d'entendre et d'être entendu; mais aussi de pouvoir s'échapper et d'obtenir du secours en cas de danger, et de vivre dans un milieu propre et accueillant.

¹⁹ C'est une approche de planification et de développement du territoire qui diminue les possibilités pour qu'un crime se produise. Plus concrètement, elle consiste à : augmenter la surveillance pour maximiser la capacité de repérer les personnes suspectes; s'assurer que les édifices du secteur sont propres, bien entretenus et sans graffiti; renforcer les infrastructures et restreindre l'accès, en installant des barrières physiques et des systèmes de sécurité; améliorer la territorialité, en favorisant chez les habitant·es la prise de contrôle de leur propre voisinage.

La prévention situationnelle, dite "police des fenêtres brisées » est aussi axée sur le traitement des infractions mineures afin de prévenir l'escalade des activités criminelles. De la vitre brisée jusqu'à l'injure adressée au gardien, elle ne laisse rien sans une réaction rapide, proportionnée et visible; une réponse qui sanctionne autant qu'elle répare. La prévention situationnelle repose sur des programmes sociaux ou communautaires pour les jeunes à risque, qui leur offrent des opportunités professionnelles, éducatives et récréatives.^{xliv}

Cette approche multidimensionnelle qui prend en considération des facteurs tels que le cadre bâti, la visibilité, l'affluence, la surveillance formelle et l'entretien, a fait l'objet de quelques critiques. L'une des plus importantes se rapporte à son volet coercitif. Elle souligne le fait qu'elle se solde parfois par l'évincement de personnes vulnérables ou de ménages à faible revenu et par la perturbation des structures et des réseaux sociaux.

La résidentialisation

La résidentialisation est un autre modèle d'intervention sur les problèmes de sécurité dans les grands ensembles de logements sociaux. Utilisée surtout en France, cette notion qui articule les enjeux de valorisation patrimoniale, de qualité urbaine, de sûreté et de sécurité, et de changement dans la vie sociale d'un quartier,^{xlv} recouvre un large champ de pratiques d'aménagement et de gestion.^{xlvi} **Le Programme national de rénovation urbaine (PNRU)**, introduit par la loi française d'orientation pour la

La résidentialisation articule les enjeux de valorisation patrimoniale, de qualité urbaine, de sûreté et de sécurité, et de changement dans la vie sociale d'un quartier. Elle recouvre un large champ de pratiques d'aménagement et de gestion.

ville et la rénovation urbaine, dite loi Borloo, prévoyait, pour la période 2004-2013, la résidentialisation de 400 000 logements sociaux locatifs, à travers des opérations de réaménagement urbain, de réhabilitation, de démolition et de construction de nouveaux logements sociaux.

D'une manière générale, la résidentialisation consiste à transformer un ensemble bâti en résidences, c'est-à-dire à rapprocher les plans-masses des formes urbaines d'habitat résidentiel, en établissant une distinction claire entre l'espace public extérieur et l'espace privé des immeubles de logements locatifs à vocation sociale. L'intention est de modifier l'image des grands ensembles, pour en faire des quartiers comme les autres, pour passer de l'image de la cité à celle des résidences. Favorable à la mixité sociale, la résidentialisation s'aventure sur le terrain de l'amélioration des conditions de vie, de la convivialité et du renforcement du lien social dans les quartiers d'habitat social.

La résidentialisation, c'est aussi un outil de réorganisation de la gestion des services aux résident·es (poste de contrôle, antennes multiservices, centre de ressources), pour favoriser le travail d'équipe et la cohérence des interventions, en particulier dans la chaîne de propreté, dans les permanences d'accueil, de surveillance, d'écoute et traitement des réclamations.

En somme, la résidentialisation est une approche permettant d'intervenir sur les principaux problèmes des grands ensembles de logements sociaux français. Elle se déploie généralement selon trois axes : a) une dimension spatiale qui favorise la réappropriation positive des immeubles et des espaces environnants par les résident·es, une dimension sécuritaire qui correspond à la volonté de remédier aux agressions et autres « troubles de jouissance » dans ces espaces (occupations abusives, dégradations, salissages, bruits, agressions) à l'aide d'outils de

prévention situationnelle réputés efficaces (vidéosurveillance, contrôle d'accès, dispositifs de dissuasion, aménagement sécuritaire du cadre bâti, etc.) et une dimension managériale qui réorganise la gestion du personnel et des différents services aux résident·es.

L'intervention de proximité

L'intervention dite de proximité est un troisième modèle d'intervention en matière de sécurité dans les HLM. Elle déploie simultanément deux types de moyens: le premier regroupe tous ceux qui ont un impact direct sur la sécurité des locataires, comme l'embauche d'agents de sécurité, l'installation d'équipements de surveillance, la collaboration avec les policiers; le second rassemble tous ceux qui, à long terme, contribuent indirectement à la sécurité des personnes et des biens, comme la prévention, la sensibilisation, le maintien du "vivre-ensemble" et la participation citoyenne des locataires.^{xlvi} Elle est promue par la Loi 49 modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec (Gouvernement du Québec, 2002) et le Manuel de gestion de la SHQ pour les OMH (2014) qui recommandent de mettre en place un modèle d'intervention articulé autour de trois pôles : le soutien communautaire, l'action de proximité auprès des personnes et le partenariat intersectoriel.^{xlvi}

L'expression soutien communautaire désigne un ensemble diversifié d'actions « [allant] de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire. »^{xlix}

En offrant du **soutien communautaire**, les offices d'habitation et leurs partenaires cherchent à briser l'isolement des résidents, développer leur sentiment d'appartenance, créer de véritables milieux de vie et renforcer le pouvoir d'agir des locataires. Depuis 2007, le gouvernement du Québec inscrit l'intervention de proximité dans le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, afin de répondre plus adéquatement que par le passé à la complexité des problèmes vécus au quotidien par les résidents.ⁱ

Dans ce contexte, les offices et leurs partenaires fournissent une forme d'intervention dite « de milieu » ou « de proximité », c'est-à-dire des soins et des services conçus pour se rapprocher de la population dans ses milieux de vie (à la maison, dans l'immeuble, dans la rue, dans les commerces et locaux du quartier, dans le parc, etc.)ⁱⁱ L'**intervention de proximité** permet de multiplier les expertises de chacun et de mutualiser les ressources des organismes partenaires. Elle permet d'aller vers les personnes désaffiliées, pour réduire la distance qui les sépare des ressources et des services qui leur sont destinés.^{lii}

Cette approche exige néanmoins de travailler en réseau.²⁰ D'après la professeure Andrée-Anne Parent et ses collègues, les réseaux d'intervention de proximité dans les HLM sont constitués d'une variété d'acteurs intersectoriels au sein de différentes structures, majoritairement issues du secteur communautaire :

« [Par exemple, chez l'organisme communautaire Entre-Maisons Ahuntsic (EMA)] l'organisateur communautaire (OC) employé par le CIUSSS de son territoire joue habituellement un rôle dans la constitution des partenariats et

²⁰ Le travail en réseau aide à combler les lacunes en termes de financements et de personnel. Il facilite le référencement et par le fait même aide à augmenter le recours aux intervenants de milieu, aux services communautaires et institutionnels, tout en favorisant la participation des locataires aux structures et activités mises en place.

dans l'identification des partenaires et la mise en place des structures, [...] L'OC employé par l'OMH a quant à lui un rôle davantage de médiation et joue l'intermédiaire entre l'OMH, le réseau et le comité de locataires. [...] L'intervenant de milieu est impliqué dans une ou l'autre de ces structures. Son mandat est d'offrir du soutien aux locataires, de les mobiliser et de les accompagner vers les ressources appropriées. »^{liii}

Il existerait donc **un continuum d'interventions intersectorielles** qui associe le secteur de l'habitation sociale à celui de la santé et des services sociaux, tant publics que communautaires.^{liv} Ici, le terme continuum évoque le pont établi entre les secteurs et les acteurs dans la manière de travailler. La littérature est sans équivoque sur cette question, la collaboration dans le cadre de réseaux locaux permet de résoudre des problèmes complexes, avec des retombées supérieures à celles de l'action individuelle des acteurs locaux.

Dans un article brossant un portrait des aînés en HLM, les auteurs ont relevé la pertinence d'un continuum de services agissant de façon concertée et dans une perspective intégrée. D'après eux, cette façon de faire a facilité une meilleure collaboration entre les professionnels de l'urgence et des soins à domicile, les HLM et les organismes d'habitation à but non lucratif.^{lv} Ces interventions sont caractéristiques d'un « nouveau système de protection sociale » organisé en réseau, orienté vers l'autonomisation des usagers des services et la mobilisation des acteurs locaux, qu'ils proviennent des institutions publiques, des organisations privées ou du tiers secteur.

Compendium d'initiatives de lutte contre l'insécurité dans les logements sociaux

Même s'il existe peu d'évaluations systématiques de projets spécifiques d'intervention en matière de sécurité dans les HLM, la littérature permet d'identifier un certain nombre de pratiques d'intervention dans ces milieux dont l'Office municipal d'habitation de Montréal pourrait s'inspirer. La section suivante du rapport n'a aucune prétention exhaustive, normative ou programmatique. Elle ne fait que recenser quelques-unes des initiatives d'intervention sur les enjeux de sécurité dans divers contextes géographiques et sociétaux, tout en soulignant certaines des conditions de leur succès mitigé. Les deux premières sont des initiatives de résidentialisation, les quatre suivantes sont des initiatives de prévention situationnelle. Quant aux deux dernières, elles s'inscrivent dans une perspective holistique d'intervention de proximité.

1- Helsinki : la résidentialisation par l'aménagement

La première initiative que nous présentons est celle d'Helsinki. Il s'agit d'un projet de résidentialisation par l'aménagement du cadre bâti. Situé dans la zone urbaine sensible (ZUS) du quartier Génicart à Lormont, une banlieue de Bordeaux, le bâtiment Helsinki appartient au Foyer de la Gironde. Avec Tokyo et la tour d'Athènes, il constitue la résidence Olympie composée de 262 logements. Helsinki compte 57 logements HLM répartis sur 7 entrées. Un parc arboré l'isole de la route de Bordeaux. C'est un immeuble convoité qui connaît une faible vacance et un faible taux de rotation.

Depuis la restructuration du lycée des Iris qui se trouve à proximité et la non-intégration du stationnement dans le projet, Helsinki connaît une augmentation de trafic à proximité des fenêtres des logements au rez-de-chaussée, en sus de l'attroupement de jeunes accompagné de détritrus et de bruit dans le parc, sans oublier l'utilisation abusive du stationnement de la résidence par les professeurs et les étudiants du lycée.

Face aux nuisances engendrées, il s'agissait pour le bailleur de répondre à des problèmes de « circulation naturelle ». L'objectif n'était pas de s'enfermer pour se protéger mais bien d'empêcher les passages non autorisés.

Dans ce projet de résidentialisation par l'aménagement, il s'agissait pour le bailleur de répondre à des problèmes de « circulation naturelle » sur son site. L'objectif n'était pas de s'enfermer pour se protéger mais bien d'empêcher les passages non autorisés.

L'initiative de résidentialisation partielle du bâtiment visait à garder à distance le flux de piétons et non la protection contre l'intrusion : le bailleur a d'abord proposé la pose d'une clôture relativement basse sous forme d'un muret surmonté d'un grillage. Ce dispositif ne concernait que la façade rue de Bordeaux. Pour rendre le projet cohérent, le bailleur a ensuite prolongé la clôture sur la façade où sont situés les parkings. Mais il a pris le parti de laisser des espaces ouverts en face de chaque entrée, aucun portail n'a été installé.

D'après le bailleur, les locataires sont satisfaits du projet, le flux de circulation s'est arrêté. Certains habitant·es regrettent cependant que le bailleur n'ait pas totalement fermé l'espace vert, pour en faire un espace uniquement destiné aux locataires. La résidentialisation a contribué à l'amélioration de l'image de la résidence. Les locataires des bâtiments voisins, qui soulignent l'esthétisme de la résidence Helsinki, souhaiteraient un projet similaire pour leur immeuble.

2- La Rivette : une mission Tranquillité-Sécurité

Cette section présente une autre initiative de résidentialisation. Elle correspond à une mission dite de tranquillité-sécurité dans les milieux HLM lyonnais, plus précisément à La Rivette.

La résidence « La Rivette de Caluire-et-Cuire » est située dans la Métropole de Lyon, au cœur d'une ville résidentielle qui jouit d'une grande mixité sociale, mais dont certains quartiers populaires font apparaître certaines fragilités sociales. Constitué de 180 logements, sur 18 étages, cet immeuble construit en 1966 est adossé à une pente boisée, isolé du tissu urbain, mais traversé par la voirie urbaine reliant le centre-ville à Cuire-le-Bas. La majorité des logements (60%) bénéficient de loyer bas à la satisfaction des résident·es. Les locataires de la Résidence La Rivette éprouvent néanmoins un sentiment d'insécurité accentué par l'aménagement des lieux : la continuité des espaces verts, la pénétration des circulations piétonnes au rez-de-chaussée, l'absence d'interphones et la libre circulation dans les allées. Entre 1999 et 2000, on a recensé également des enjeux de sécurité tels que des problèmes de cohabitation intergénérationnelle (entre les enfants des nouveaux locataires et les anciens locataires), le sentiment d'isolement des jeunes de la vie sociale de la municipalité, leur sentiment d'exclusion des loisirs de la ville-centre pour des raisons économiques, etc. Plus d'un déplore que la résidence soit devenue une plaque tournante de divers trafics en raison de la connexion de l'immeuble à la voirie urbaine. D'autres dénoncent des dégradations de patrimoine (salissure, tag, bris de boîtes aux lettres et même incendie dans les caves). D'autres encore regrettent que trois de ses allées soient également utilisées comme lieux de réunion nocturne, de consommation d'alcool et de stupéfiants.

Pour adresser ces enjeux de sécurité, le bailleur des logements sociaux de La Rivette a posé un certain nombre de gestes connus sous le nom de « mission tranquillité-sécurité » :

1. **La première action** a été d'écouter, d'observer et d'analyser : écouter tous les locataires (en faisant attention à ceux qui ne viennent pas aux rencontres), prendre note des problèmes quotidiens (pas seulement ceux des locataires les plus actifs), mettre en place une fiche incident pour documenter chaque fait (avec sa date, son heure, son lieu de commission, sa nature et l'origine de l'information), poser un diagnostic après contrôles, en journée comme en soirée. À cette étape, différents outils ont été utilisés :
 1. Des fiches incidents remises aux locataires et au personnel de proximité pour documenter chaque événement;
 2. Une ligne téléphonique d'urgence fonctionnant jusqu'à 24 heures du lundi au samedi pour prévenir le directeur, en temps réel, des infractions au règlement intérieur;
 3. L'intervention d'un.e agent.e de proximité, si nécessaire après un appel, parfois de concert avec la police;
 4. La convocation à l'agence des personnes contrevenantes et du titulaire du bail;
 5. Des réunions avec les locataires des allées perturbées pour rappeler le règlement et redonner confiance aux locataires.
2. **La deuxième action** consistait à mettre en œuvre **un plan d'action** qui s'articule autour de **trois éléments** : a) **la résidentialisation** à l'aide de la clôture de la propriété, la segmentation des caves, le contrôle d'accès réservant

l'entrée dans l'immeuble aux locataires, la création d'un terrain de sport pour les adolescents (pour créer des sous-ensembles d'habitat permettant une appropriation positive de l'espace par les locataires et des relations plus faciles dans un environnement restreint); b) l'adoption d'un **règlement intérieur, incluant l'aire de jeux**, qui s'applique à toute personne qui pénètre sur la propriété et qui est centré autour d'interdits simples, fondamentaux qui ciblent les nuisances réelles; c) l'instauration du règlement intérieur dans la **gestion de proximité**, c'est-à-dire dans l'ensemble des services quotidiens assurés par le bailleur (surveillance, propreté, entretien des équipements et vie sociale).

3. **La dernière action** prend la forme d'un **contrat entre le bailleur et les locataires** sous l'autorité du Maire. Elle veille à la pleine participation des locataires à toutes les phases d'élaboration des solutions : a) une réunion plénière avec les locataires pour l'analyse de la situation; b) une réunion plénière avec les locataires pour présenter les aménagements techniques envisagés par l'architecte; c) une réunion plénière avec les locataires plaignants et les adolescents sur le règlement intérieur; d) une réunion plénière avec les locataires et les hauts responsables de l'Office et de la Mairie pour présenter le document de contractualisation.^{lvi}

Généralement, l'efficacité d'une réponse collective aux enjeux de sécurité dans les parcs d'habitation sociale dépend de la participation des locataires à toutes les étapes de la recherche de solution. L'expert en sécurité, Charles Romieux, a d'ailleurs constaté que la gestion, basée sur un consensus entre les locataires et les membres du personnel, semble favoriser une satisfaction plus fine des attentes des locataires, bien que celle-ci soit variable selon le cadre bâti, le peuplement et l'environnement des immeubles.^{lvii} Les données disponibles semblent confirmer cette assertion. À l'issue d'une enquête de satisfaction réalisée en mai 2003 : « 88%

des locataires [de La Rivette] interrogés ont déclaré qu’il y avait de gros problèmes sur la résidence avant [la mise en œuvre du plan d’action], et 91% ont estimé que la situation était satisfaisante suite à sa mise en place. [...] Aujourd’hui encore [en 2007], cette résidence obtient d’excellents scores au baromètre de satisfaction [...] 83% des locataires interrogés se déclarent satisfaits de la gestion de la résidence. ».^{lviii}

Les progrès de la mission tranquillité-sécurité se sont poursuivis à travers le temps. Tout récemment, en 2017, les résidents de La Rivette ont constitué un Comité de locataires dans le but de

communiquer et d’échanger sur les questions de qualité de vie dans la résidence. À chaque rencontre du Comité, ils discutent de sujets variés dont les relations quotidiennes, la sécurité, la propreté, la tranquillité et l’environnement.

Le triangle vertueux de l’engagement réciproque des locataires, du bailleur et de la municipalité apparaît indispensable dans la lutte contre la spirale de la dégradation, de l’incivilité et de l’insécurité dans les HLM.

Le triangle vertueux de l’engagement réciproque des locataires, du bailleur et de la municipalité apparaît indispensable dans la lutte contre la spirale de la dégradation, de l’incivilité et de l’insécurité dans les HLM.

Helsinki et La Rivette présentent des caractéristiques et des problématiques sécuritaires semblables à celles de certains plans d’ensemble de la ville de Montréal. L’OMHM pourrait s’inspirer de la démarche de La Rivette pour compléter son portrait des milieux et mettre en œuvre son plan d’actions combinant la résidentialisation des immeubles accessibles aux personnes en situation

d'itinérance, l'adoption de règlements intérieurs facilitant la cohabitation et la gestion des conflits de voisinage, et la gestion de proximité.

Pour leur part, les quatre prochaines initiatives s'inscrivent dans une perspective de prévention situationnelle. Elles misent non seulement sur l'aménagement des lieux, mais aussi sur la surveillance et l'intervention de proximité.

3- Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS) : la surveillance de proximité

Cette section présente l'initiative Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS) entreprise par la mairie de Paris et six bailleurs sociaux dont Paris Habitat, le plus important bailleur social de la capitale. Paris Habitat gère un parc de 12 400 logements, dont la plupart étaient aux prises avec des problèmes de tranquillité, d'incivilité et de délinquance. En 2017, on y a répertorié 15 238 atteintes au patrimoine et 60 406 troubles de jouissance. Le personnel de proximité subissait au quotidien des agressions verbales et physiques.^{lix}

La montée en flèche de ces actes d'incivilité, d'atteintes au patrimoine et d'agression envers le personnel de proximité a poussé Paris Habitat à mettre en place, de concert avec quatre autres bailleurs, un service interne de surveillance pour les locataires nommé Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS).

Cette stratégie de sécurité à 360 degrés répond à la fois à un besoin de mutualisation des services de prévention et de surveillance sur le parc de logements sociaux parisien, et à celui d'une paisible jouissance des lieux d'habitation en soirée et au cours de la nuit. Il s'agit d'un

modèle innovant de prise en charge des problématiques de sécurité et de tranquillité rencontrées dans l'habitat social sur plusieurs territoires. Son action cible prioritairement les publics les plus fragiles, les auteurs comme les victimes d'actes de délinquance et d'incivilité.

Le GPIS a pour missions essentielles de prévenir la délinquance, d'assurer une présence humaine de protection et de soutien en soirée et la nuit, de renforcer le sentiment de sécurité des locataires et d'affirmer l'autorité des bailleurs sur leurs sites.^{lx} Il intervient contre tout acte délictueux et procède, si nécessaire, à l'éviction des individus occupant illégalement les parties communes d'un immeuble.^{lxi}

Fort d'une centaine d'agents assermentés, de 9 conseillers sûreté, d'un service de sécurité interbailleurs (GPIS) et d'environ 2 000 caméras de vidéoprotection,^{lxii} le GPIS fournit à la demande des locataires : a) **des services d'intervention** pour lutter contre les occupations illicites des espaces communs et autres types de nuisance,^{lxiii} b) **des services d'assistance** pour répondre aux appels des locataires et coordonner l'action sur le terrain à partir d'un poste de commandement opérationnel, c) des **services de traitement de données** pour analyser des observations recueillies sur le terrain ou **des services de surveillance** à travers la veille technique et le service de rondes, et aussi en relever les anomalies et les

Le GPIS est une stratégie de sécurité à 360 degrés qui a pour missions essentielles de prévenir la délinquance, assurer une présence humaine de protection et de soutien en soirée et la nuit, renforcer le sentiment de sécurité des locataires et affirmer l'autorité des bailleurs sur leurs sites

dégradations. Les agents du GPIS interviennent également en tant que primo-intervenants ou en soutien aux autres services d'urgence (forces de l'ordre, ambulance ou Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris) pour des secours aux victimes, des accidents de la voie publique, des incendies et autres sinistres, des découvertes de stupéfiants, d'armes, de matériel volé, etc.

« Ni policiers, ni médiateurs, ni même vigiles au sens classique du terme, les agents du GPIS se mobilisent sur un champ d'action interstitiel qui leur est spécifique : le maintien de la tranquillité résidentielle dans le parc d'habitat social la nuit. À cet effet, ils assurent des rondes, interviennent en réponse aux appels des locataires et agissent dans une logique de reconquête des espaces et de conformation aux règles d'usage, suivant un mode de déploiement opérationnel bien rôdé. [...] Constamment exposés aux provocations, ils sont éprouvés par ces confrontations rugueuses, parfois dangereuses pour leur intégrité physique. Sur ce plan, ils vivent une expérience assez proche de celle des policiers avec lesquels ils nouent des relations de coopération fortes. En tout état de cause, ils appartiennent à la famille professionnelle des métiers de l'ordre. Compte tenu de leur action et de leur visibilité dans les quartiers HLM, ils constituent un maillon important du *policing* parisien. »²¹

²¹ <https://www.institutparisregion.fr/nos-travaux/publications/le-groupe-parisien-inter-bailleurs-de-surveillance-gpis/>

Pour avoir une vision globale, en temps réel de la situation sur le terrain, le GPIS s'est équipé d'un système d'information innovant, nommé Iris. Ce dernier dispose de fonctionnalités telles que la main courante informatisée, la géolocalisation des équipages sur une carte en trois dimensions,

Le GPIS s'est équipé d'un système d'information innovant, nommé Iris qui dispose de fonctionnalités telles qu'une main courante informatisée, la géolocalisation des équipages sur une carte en trois dimensions, l'affichage de données socio-démographiques permettant de contextualiser les informations obtenues par les agent.es sur le terrain, etc.

l'affichage de données socio-démographiques permettant de contextualiser les informations obtenues par les agents sur le terrain.

Enfin, pour pouvoir répondre aux besoins réels de sécurité des Parisiens les plus modestes, et leur assurer un cadre de vie serein et apaisé, le GPIS a étendu son périmètre d'intervention ainsi que sa plage horaire de présence sur le terrain. Toute l'année et 7 jours/7, de 16h30 à 4h30, soit en dehors des heures de travail des gardiens d'immeuble, les agents du GPIS assurent une présence le soir et la nuit, en effectuant des rondes d'initiative aléatoires ou commandées par les bailleurs. Cela rend possible une plus grande souplesse dans la prise en charge de situations de crise, une réduction des délais d'intervention et une meilleure visibilité du service.

Depuis janvier 2018, Paris Habitat fait assermenter ses agent.es pour qu'ils soient en mesure de dresser des procès-verbaux dans le cadre des incivilités commises au sein du parc locatif (déjections canines, encombrants, stationnements gênants, nuisances sonores...). Ces procès-verbaux sont transmis au procureur de la République qui décide des suites à donner.^{lxiv} Facile à mettre en œuvre dans d'autres sites, ce dispositif a un effet très dissuasif : « [...] ». Depuis la mise en place de cette mesure, nous avons constaté une réduction de près de 40 % des incivilités

sur notre parc. Surtout, nous n'avons eu à déplorer aucune agression du personnel alors que celles-ci étaient régulières. »^{lxv}

En l'espace d'une décennie, le modèle du GPIS s'est imposé comme un acteur de premier plan dans le paysage parisien de la prévention/sécurité. À cet égard, son évolution reflète l'acuité des problèmes de préservation du cadre de vie dans les quartiers d'habitat social.²² Mais s'il exerce un effet d'entraînement sur les autres bailleurs de Paris et d'ailleurs, il fait également l'objet de vives critiques. D'après le journal Médiapart, les méthodes employées par le GPIS sont de plus en plus contestées, même en interne : « Fausses déclarations, agressions bidon, arrêts maladie suspects, politique du chiffre et guerre des chefs [...] »²³

De plus, en termes d'efficacité dissuasive et d'impact sur l'ambiance résidentielle, la portée du dispositif semble limitée, notamment dans les sites les plus exposés aux nuisances et à la délinquance. On recommande même de mettre en place ce dispositif seulement dans des zones relativement tranquilles, et non dans des quartiers où règne une forte délinquance. Car le mode d'intervention (ponctuelle) permet tout au plus de déplacer les problèmes, mais sans pour autant les résoudre fondamentalement.

Malgré ces limites, il est légitime de reconnaître au GPIS un rôle de dissuasion préventive, de régulation, de veille technique et de continuité des services au courant de la nuit et sept jours sur sept.

²² <https://www.institutparisregion.fr/nos-travaux/publications/le-groupe-parisien-inter-bailleurs-de-surveillance-gpis/>

²³ Voir <https://www.mediapart.fr/journal/france/240812/les-sales-methodes-du-gpis-charge-de-surveiller-les-hlm-parisiennes#:~:text=Financ%C3%A9%20par%20la%20Ville%20de,plus%20contest%C3%A9es%2C%20en%20interne%20m%C3%Aame.>

4- Groupement Interquartiers de Tranquillité et de Sûreté (GITeS) : surveillance

Patrimoine SA Languedocienne est la quatrième initiative de lutte contre l'insécurité en milieu HLM que nous présenterons. Ce bailleur gère un parc d'environ 13 000 logements dans la métropole toulousaine. La plupart de ces unités d'habitation étaient aux prises avec des actes d'incivilité, d'atteinte au patrimoine et des problèmes de sécurité publique.

lxvi

Pour garantir la sécurité de ses locataires et leur assurer une jouissance paisible de leur logement, le bailleur a déployé tout un arsenal de mesures, dont un référent « sécurité », des partenariats forts avec la police et les collectivités. Il a également mobilisé des moyens techniques, humains et judiciaires ». Patrimoine SA Languedocienne a installé plus de 300 caméras de vidéoprotection sur son parc et renforcé les contrôles d'accès, les alarmes, l'éclairage, etc. Il a même fait appel, à l'année, à une société de vigiles privée qui effectuait des rondes dans les résidences à raison d'une vingtaine d'heures par semaine. Il a multiplié les actions en contentieux à l'encontre des résidents auteurs de troubles.

Constatant les limites de ces mesures répressives, Patrimoine SA Languedocienne a créé en novembre 2018, avec le bailleur SA HLM des Chalets, et sur le modèle du GPIS, le Groupement interquartiers de tranquillité et de sûreté (GITeS). Ce dispositif amène une présence rassurante sur le site et empêche les troubles à la tranquillité résidentielle, en assurant au quotidien des rondes de prévention et de surveillance des immeubles collectifs. Composé d'un effectif de 30 personnes, le GITeS organise des tournées de soir et de nuit, en déployant quotidiennement dans les 26 résidences des bailleurs actionnaires environ 12 agent-es.^{lxvii} Certains sites résidentiels ont fait l'objet d'une présence plus accrue du personnel de proximité. Le GITeS n'exerce cela dit aucune prérogative des puissances publiques. Il agit sous la régulation du Conseil national des activités privées de sécurité même s'il n'a pas vocation à agir selon les mêmes modes opératoires qu'une société de

sécurité traditionnelle. Il bénéficie du soutien des pouvoirs publics et des instances de sécurité, avec lesquels il agit en partenariat.

Selon l'évaluation de Patrimoine SA, **l'action du GITeS** aurait engendré **un ressenti d'apaisement chez les habitant·es**. La présence d'agent·es de tranquillité en soirée, en continuité de celle des autres membres du personnel de proximité, aurait engendré **une diminution des troubles et une dispersion des points de regroupements délictueux**. De même, leur présence aurait contribué à réduire les actes de dégradation des équipements (ascenseurs, éclairage...) ou d'entrave à la circulation des locataires. Après une période d'activité de six mois : « **1 736 signalements** ont été recensés dans les comptes-rendus quotidiens effectués par les équipes opérationnelles. En matière de troubles à la tranquillité, **86% des individus causant des nuisances ont été dispersés** sans intervention des forces de l'ordre. Les équipes du GITeS ont fait cesser une vingtaine de situations de tapage nocturne provenant de logements ; et autant d'individus, auteurs d'infractions dans les propriétés des bailleurs, ont été remis aux forces de l'ordre. »^{lxviii}

Si ce dispositif s'est révélé efficace et convaincant, il reste à trouver les moyens de le financer dans la durée.

5- Community Security Unit : Prévention et réduction de la violence

La cinquième initiative que nous présentons est développée par la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) dans le but de prévenir ou de réduire la violence dans les milieux de vie HLM de la ville de Toronto. Située en Ontario, la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) est le plus grand fournisseur de logements sociaux au Canada, le deuxième plus grand fournisseur en Amérique du Nord, derrière la **New York City Housing Authority**. Elle dessert 89 000 résidents

vivant dans plus de 43 000 ménages à revenu faible ou moyen.²⁴ Cette société municipale gère un actif public d'environ 9 milliards de dollars. Elle fonctionne comme une organisation à but non lucratif et la majeure partie de son financement de fonctionnement provient des loyers des résidents (55%) et des subventions de la ville de Toronto (39%). Le reste du financement (6%) provient de la location d'espaces commerciaux, du stationnement, de la blanchisserie, du câble et des revenus d'autres investissements.

Les logements sociaux de Toronto sont particulièrement marqués par une histoire de violence. Même les responsables du TCHC reconnaissent que certains de leurs bâtiments et unités résidentiels sont sujets à une fréquence disproportionnée de violence armée.^{lxix} Selon les données de la police, sur les 20 pires emplacements répertoriés par la police de Toronto, tous sauf deux se trouvent sur une propriété du Toronto Community Housing ou à proximité immédiate. Il en va de même pour les pires points chauds de violence armée de la ville.

Pourtant, la TCHC a pour mandat de fournir des logements propres, sécuritaires et en bon état aux ménages à revenu faible et modéré, y compris les personnes âgées, les familles monoparentales, les personnes célibataires, réfugiées, immigrantes et les personnes ayant des besoins spéciaux. Pour la corporation, la sécurité des résident·es est une priorité absolue : tous les locataires ont le droit d'être en sécurité dans leur quartier et chez eux. Pour s'en assurer, elle a mis en place la Community Safety Unit (CSU). Cette unité est composée d'agents spéciaux, de contrôleurs de stationnement, de conseillers en sécurité communautaire. Les agents spéciaux ne sont pas des policiers, mais ils ont le pouvoir d'enquêter et de procéder à des arrestations sur la propriété du Toronto Community Housing. Ils

²⁴ <https://www.torontohousing.ca/about-us>

patrouillent à pied, à vélo ou en voiture, et peuvent assurer la sécurité lors d'événements spéciaux. Les agent.es chargés du contrôle du stationnement patrouillent dans les zones de stationnement et ont le pouvoir de délivrer des contraventions et de remorquer les véhicules stationnés illégalement. Pour leur part, les conseiller.es en sécurité communautaire aident à offrir des programmes de sécurité aux locataires et font de la sensibilisation communautaire. L'unité de sécurité communautaire dispose également d'un centre de répartition qui répond aux appels et assure la sécurité des agents en surveillant les fréquences de radio et les statuts des agents de suivi. Ils travaillent également avec les premiers répondants des services d'urgence pour s'assurer que les agents à risque reçoivent l'aide dont ils ont besoin lorsqu'ils en ont besoin.

La CSU a pour but de favoriser le bien-être et la sécurité des communautés, en travaillant en partenariat avec les autres acteurs pour des communautés plus sûres. Elle mise d'abord sur la prévention de la criminalité dans les communautés de logements sociaux de Toronto. Elle met l'accent sur l'éducation, l'engagement et la collaboration, sans oublier l'application de la loi en dernier recours. Elle s'efforce de prévenir la criminalité en étant visible dans les communautés : en patrouillant en véhicule, à vélo et à pied, et en s'engageant de manière proactive auprès des membres de la communauté. Elle fournit en permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, du soutien communautaire, une ligne d'urgence, des programmes de sécurité pour les locataires et le personnel, incluant l'assistance aux victimes d'actes criminels et l'arrestation de délinquants, la liaison avec les parties prenantes internes et externes, l'établissement de relations avec les communautés et le travail en partenariat avec les organismes chargés de l'application de la loi, en l'occurrence le service de police de Toronto. Elle mobilise également des conseillers en sécurité communautaire, qui engagent, écoutent et soutiennent activement les

locataires de Toronto Community Housing sur l'ensemble du site. Elle utilise aussi une **approche collaborative** et des **audits de prévention du crime** par la conception environnementale (CPTED) qui permettent d'identifier les problèmes physiques tels que la couverture des caméras, l'éclairage et d'autres obstacles physiques qui peuvent avoir un impact sur la sécurité communautaire.

En 2019, l'unité de sécurité communautaire a été chargée par le conseil d'administration de Toronto Community Housing de mettre en œuvre le **programme de réduction de la violence**, qui vise à améliorer la sûreté, le bien-être et la sécurité des locataires grâce à une réduction de la violence dans les communautés TCHC en reliant les locataires/ménages à des soutiens, une prestation de services centrée sur le lieu ou axée sur la démographie, une meilleure intégration des services et une plus grande responsabilisation.^{lxx} Ce programme englobe le programme de bien-être des mères pour aider au processus de guérison des mères affectées par un trauma causé par la violence armée; la programme Stop the Bleed pour développer chez les résidents des compétences à arrêter une hémorragie dans une situation d'urgence; le partenariat et la bourse des gens de TD Park, pour des activités extérieures telles le reboisement, les jardins communautaires; sans oublier les programmes de logement de transition pour sortir des gens de l'itinérance.

En 2021, l'Unité de sécurité communautaire a lancé un programme pilote pour fournir un soutien supplémentaire aux locataires et au personnel de Toronto Community Housing par le biais d'une **unité d'intervention alternative** (pour les appels non urgents). Ce programme, qui n'entraîne aucun coût supplémentaire associé au budget du TCHC, a été lancé pour atténuer les appels de faible priorité qui peuvent être résolus par téléphone ou par courrier électronique. L'unité d'intervention alternative permet au personnel de première ligne du CSU de passer

plus de temps à patrouiller de manière proactive dans les communautés et à dialoguer avec les locataires.^{lxxi}

Malgré tout, les logements sociaux de Toronto sont encore marqués par la violence armée et des enjeux de sécurité physique. Les immeubles appartenant au TCHC ont systématiquement reçu des notes inférieures à celles des autres types de propriétés dans le cadre du programme d'évaluation des appartements de la ville. Sur plus de 9 700 évaluations effectuées entre 2017 et 2021, les bâtiments de la Toronto Community Housing Corporation (TCHC) ont obtenu en moyenne des résultats inférieurs à ceux des bâtiments privés et à ceux entretenus par des fournisseurs de logements sociaux à but non lucratif.^{lxxii}

6- Crime and Safety Team : prévention et partenariat

La prochaine initiative, celle de l'équipe criminalité et sécurité (Crime and Safety Team), décrit une expérience de prévention de la criminalité et de partenariat entreprise par l'Autorité de développement communautaire du comté de Los Angeles (LACDA)

L'équipe Crime and Safety Team a pour objectif de bâtir et de maintenir pour les résident.es, des communautés sécuritaires dans et autour des logements sociaux, grâce à un modèle complet d'intervention qui implique la gestion du site et le travail collaboratif des résident.es et des forces de l'ordre.

.²⁵ Cette agence de logements sociaux est l'une des rares autorités de logement public aux États-Unis à disposer d'une unité exclusivement dédiée aux questions de sûreté et de sécurité : l'équipe criminalité et sécurité. Créée en 1997, celle-ci a pour

²⁵ Los Angeles County Community Development Authority (LACDA).

objectif de bâtir et de maintenir pour ses résident·es, des communautés sécuritaires dans et autour des logements sociaux, grâce à un modèle complet d'intervention qui implique la gestion du site et le travail collaboratif des résident·es et des forces de l'ordre.²⁶ L'Équipe criminalité et sécurité de la LACDA a développé une variété de programmes de prévention du crime, d'organisation communautaire et de sensibilisation. Ces programmes englobent la police communautaire, des enquêtes de fraude, la surveillance de quartier, des partenariats communautaires, la sécurité communautaire et la gestion de crises, etc. L'équipe vise ainsi à faciliter le transfert de compétences, de connaissances et de ressources aux résident·es des logements sociaux, au personnel des complexes de logements sociaux et à la communauté dans son ensemble.

Dans son plan d'action de 2023, la LACDA cible un certain nombre d'enjeux de sécurité, dont les crimes reliés à la violence et la drogue perpétrés dans les logements sociaux, les taux élevés de criminalité et de violence

L'équipe criminalité et sécurité de la LACDA mise tout particulièrement sur certains programmes de prévention du crime, notamment le programme de police communautaire (CPP), la vidéosurveillance (CCTV) et la prévention du crime par la justice des mineurs (JJCP).

expérimentés par les communautés minoritaires ou à faible revenu, les activités criminelles sur le site des logements sociaux, les activités de délinquance juvénile et les préoccupations de sécurité publique.^{lxiii} Elle mise tout particulièrement sur certains programmes de prévention du crime, notamment le programme de police communautaire (CPP), la vidéosurveillance (CCTV) et la prévention du crime par la justice des mineurs (JJCP). Le programme de police communautaire se base sur

²⁶ Voir <https://www.franklincohares.org/promiseppractice/index/view?pid=752>

une approche globale qui comprend des stratégies de prévention du crime, d'intervention auprès des jeunes et d'application de la loi. De même, depuis 2004, la LACDA a accru son utilisation de systèmes de sécurité CCTV dans ses lotissements publics. Actuellement, 97 % de toutes les unités d'habitation de la LACDA disposent de systèmes de vidéosurveillance. Des systèmes de vidéosurveillance temporaires sont également installés selon les besoins par le personnel chargé de l'application de la loi de la LACDA pour approfondir les enquêtes.

La LACDA est aussi convaincue que l'environnement physique influence le comportement criminel. Elle a modernisé plusieurs de ses sites pour qu'ils soient conformes aux directives de conception du CPTED qui incluent l'éclairage, les clôtures, les arbustes et les barrières de sécurité. Elle a également organisé à cet égard des sessions de formation pour le personnel du logement, les forces de l'ordre, les vendeurs et d'autres agences du comté. Enfin, comme on retrouve dans les logements gérés par la LACDA un certain nombre de jeunes à risque et leur famille, notamment dans les lotissements Carmelitos, Harbor Hills, Nueva Maravilla et South Scattered Public Housing, elle a fait en sorte que le personnel du programme, un spécialiste du développement de la jeunesse et un agent de probation adjoint aident les jeunes et leurs familles à accéder aux ressources et aux services qui les aideront à devenir autonomes et à réduire ainsi les facteurs de risque associés à la délinquance juvénile.

La stratégie de la LACDA est reconnue comme l'une des plus efficaces. Le programme de police communautaire est une « pratique exemplaire » reconnue à l'échelle nationale par les organismes professionnels du logement et des organismes d'application de la loi. Grâce au partenariat entre la police et l'unité de sécurité de la LACDA, la criminalité a baissé de plus de 70 % dans les grands complexes de logements sociaux et la qualité de vie de tous les résidents s'est

significativement améliorée. Depuis 1990, le nombre total de délits signalés dans les grands lotissements des autorités de logement a diminué de près de 50%. La police de proximité a donné lieu à 1 080 arrestations depuis 1993, et depuis 1995, les enquêteurs chargés des dossiers de stupéfiants et de gangs ont procédé à plus de 500 arrestations. Depuis 1997, les enquêteurs en matière de fraude ont mené 95 enquêtes et déposé des plaintes qui ont abouti à un dédommagement d'environ 432 000 \$. Les programmes visant à réduire la consommation de drogues illégales à l'aide de cours dispensés dans les centres de ressources et d'apprentissage pour les familles touchent plus de 100 jeunes chaque mois.^{lxxiv}

Ces quatre initiatives de prévention situationnelle sont riches d'enseignements pour l'OMHM. Par exemple, l'office pourrait s'inspirer du modèle du GPIS pour s'attaquer au fort sentiment d'insécurité éprouvé par la plupart des résident·es des HLM de Montréal. Il pourrait également apprendre de l'expérience de l'IRIS pour bonifier sa stratégie d'élaboration du portrait des milieux de vie. De même, l'organisation des équipes d'intervention GPIS, GITeS et CSU en antennes multiservices ou en centres de ressources pourrait permettre de répondre plus adéquatement aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité. La stratégie interbailleur de la mutualisation des services des agent.es de proximité, peut aussi s'avérer utile en contexte montréalais, notamment pour l'agence de sécurité qu'est le Regroupement des services d'habitation du Québec (RSHQ).

De même, l'office aurait des leçons à tirer des expériences de l'unité de sécurité communautaire et de l'équipe criminalité et sécurité, notamment du rôle des agents spéciaux et des conseiller.e.s en sécurité communautaire, de l'importance des audits de prévention du crime par la conception environnementale (CPTED), du soutien aux jeunes et à leurs familles pour réduire les facteurs de risque associés à la délinquance juvénile, etc. Le service de police de Montréal qui travaille de

concert avec les autres intervenants dans les HLM de l'OMHM, gagnerait à s'inspirer de l'expérience de la police communautaire dans les HLM de Toronto, souvent présentée comme un modèle du genre.

Les quatre initiatives de prévention situationnelle livrent des enseignements tantôt au plan de la philosophie de l'intervention, tantôt en matière de stratégie et de méthode d'intervention, tantôt à travers les outils mobilisés, tant au niveau managérial pour une utilisation optimale de ressources bien limitées par rapport à l'envergure de la tâche. Les deux prochaines, Cabrini et AORIF, présentent des démarches encore plus holistiques qui englobent plusieurs axes d'intervention.

7- Cabrini Green Homes : une approche globale

Cette section du rapport décrit une initiative multidimensionnelle de lutte contre l'insécurité à Cabrini-Green Homes, un ensemble de projets de logement sociaux développés et administrés par la Chicago Housing Authority (CHA), une agence de développement de logements sociaux dans le *Near North Side* de Chicago, dans l'Illinois. Constitué de 3 500 unités d'habitation, ce parc de logements sociaux était réparti dans trois types de bâtiments: des immeubles de grande ou de moyenne hauteur et des maisons en rangée. Il était composé de 10 sections construites sur une période de 20 ans, allant de 1942 à 1962 : les maisons en rangée de Frances Cabrini (586 unités en 1942), Cabrini Extension North et Cabrini Extension South (1 925 unités en 1957) et les William Green Homes (1 096 unités en 1962). À son apogée, Cabrini-Green Homes abritait 15 000 personnes.^{lxxv}

Contrairement à de nombreux autres projets de logements sociaux de la ville de Chicago tels que Rockwell Gardens ou Robert Taylor Homes, Cabrini-Green se situait dans un quartier aisé de la ville, au point de rencontre des deux quartiers les

plus riches, Lincoln Park et la Gold Coast. À moins d'un mile à l'est se trouvait Michigan Avenue, avec ses boutiques haut de gamme et ses logements coûteux.

Cabrini-Green fut longtemps considéré comme une **métonymie** des problèmes associés au logement public aux États-Unis. La criminalité, la pauvreté et la négligence y ont créé des conditions de vie hostiles pour la plupart des résidents.

Au début du projet, les logements occupés étaient intégrés et les habitants, majoritairement d'ascendance italienne, occupaient un emploi. Le peuplement de Cabrini s'est radicalement transformé après la Guerre, avec la

Les faibles budgets de construction, combinés au désir d'intégrer le plus grand nombre possible d'unités dans le projet, ont conduit à des décisions de conception qui ont fait des tours d'habitation de Cabrini-Green des lieux de vie extrêmement désagréables et peu attrayants.

fermeture des usines voisines qui constituaient la base économique du quartier. En 1962, la majorité des résidents étaient des Afro-Américains, pauvres et au chômage. De surcroît, les derniers bâtiments de Cabrini-Green ont été construits avec des budgets extrêmement serrés. Comme ce fut le cas pour les maisons Robert Taylor, les faibles budgets de construction, combinés au désir d'intégrer le plus grand nombre possible d'unités dans le projet, ont conduit à des décisions de conception qui ont fait des tours d'habitation de Cabrini-Green des lieux de vie extrêmement désagréables et peu attrayants.

Qui pis est, la municipalité, à court de ressources, a suspendu plusieurs services essentiels comme les patrouilles de police, les services de transport en commun et l'entretien régulier des bâtiments de logements publics.^{lxxvi} Les pelouses ont été pavées pour économiser sur l'entretien, les lumières en panne ont été laissées de côté pendant des mois et les appartements endommagés par le feu ont été simplement condamnés au lieu d'être réhabilités et réoccupés. À l'extérieur, au

nom d'une économie d'entretien, les fenêtres condamnées, les zones brûlées de la façade et le béton à la place des espaces verts ont créé une atmosphère de délabrement et de négligence du gouvernement. Les balcons ont été clôturés pour empêcher les résident·es de vider leurs poubelles dans la cour ou de tomber par accident.

Au début des années 1970, les résident·es comme les non-résident·es du lotissement percevaient Cabrini-Green comme un environnement dangereux et peu sécuritaire. La peur affligeante de la criminalité fut présente dans les quartiers en déclin avec une concentration de ménages pauvres, de chômeurs et de personnes peu qualifiées. Des gangs spécifiques contrôlaient des bâtiments individuels et les habitant·es se sentaient obligés de s'allier à ces gangs afin de se protéger de l'escalade de la violence. Au cours des pires années de Cabrini-Green, le vandalisme a considérablement augmenté. Les membres de gangs et autres vandales ont recouvert les murs intérieurs de graffitis et endommagé les portes, fenêtres et ascenseurs. Les infestations de rats et de cafards étaient monnaie courante, les déchets pourris s'entassaient dans des poubelles obstruées, montant jusqu'au 15^{ème} étage. Même les services publics de base (eau, électricité, etc.) fonctionnaient souvent mal.

Alors que la situation de Cabrini-Green se détériorait, obligeant l'industrie, les investissements et les résident·es à abandonner ses environs immédiats, le reste du Near North Side de Chicago a subi des changements spectaculaires au point de vue de son statut socio-économique. L'emploi au centre-ville s'est radicalement déplacé du secteur manufacturier vers les services professionnels, stimulant ainsi la demande accrue de logements pour les personnes à revenu moyen. La gentrification qui en a résulté s'est propagée vers le nord, le long du bord du lac depuis la Gold Coast, puis s'est étendue vers l'ouest au point de traverser la rivière.

À cause de son emplacement, la vocation de Cabrini-Green se transforma au fil du temps. Le site fut de plus en plus convoité par les promoteurs privés. Les spéculateurs ont commencé à acheter des propriétés immédiatement adjacentes au projet, dans l'espoir que le complexe sera éventuellement démoli. Ainsi, dans les années 1980, la zone industrielle de Lower North Side, juste en face de la rivière Loop, à l'ouest de Michigan Avenue et au sud de Cabrini-Green, a été transformée en quartier « River North », un centre d'art et de divertissement qui abrite désormais le secteur technologique de la ville. Dans les années 1990, les promoteurs ont converti des milliers d'acres d'anciens terrains industriels directement au nord, au sud et à l'ouest des anciens projets Cabrini-Green, en lotissements lucratifs de bureaux, de commerces de détail et de logements. Et en mai 1995, le Département fédéral du logement et du développement urbain (HUD) a repris la direction du CHA et a commencé à démolir les premiers bâtiments vacants « Rouges » de Cabrini, afin de faire de Chicago la pièce maîtresse d'une **nouvelle approche mixte de logement public**. Peu de temps après, en juin 1996, la ville de Chicago et la CHA ont dévoilé la **Near North Redevelopment Initiative**, qui appelait à de nouveaux développements sur et autour du site de Cabrini-Green. Dans le cadre de ce plan de transformation sur dix ans, officiellement adopté en 2000, la ville prévoyait de démolir la quasi-totalité de ses gratte-ciels de logements sociaux, y compris une grande partie de Cabrini-Green, à l'exception de quelques maisons en rangée délabrées.

Les nouveaux logements construits sur 70 acres (280 000 m²) de Cabrini-Green comprennent 30 % de logements publics de remplacement et 20 % de logements « abordables pour la main-d'œuvre », tandis que de nombreux développements adjacents (destinés principalement aux acheteurs de luxe) comprennent 20 % de logements abordables, dont la moitié est destinée au remplacement des logements

sociaux, avec un objectif de 505 unités de remplacement construites hors site. Au 3 mai 2011, tous les immeubles de grande hauteur de Cabrini ont été démolis et 150 des maisons en rangée délabrées ont été rénovées.

Mais la CHA a-t-elle pour autant accompli sa mission de protéger les résidents partout sur le site de Cabrini-Green? A-t-elle réussi à créer dans et autour des immeubles une atmosphère de sûreté et de sécurité pour les résidents, leurs visiteurs et le personnel? A-t-elle assuré une protection efficace des personnes et des biens?

Plusieurs initiatives ont été entreprises par la CHA et d'autres partenaires dans le but de lutter contre les taux élevés de criminalité et le sentiment d'insécurité dans Cabrini-Green. L'une des plus connues est le **Programme à impact élevé (HIP)**. Ce programme mit l'accent principalement sur les changements architecturaux visant à améliorer "l'espace défendable" et sur les mesures de sécurité électronique. L'implication des résidents dans la gestion de leur immeuble y joua aussi un rôle critique.

Le **Programme à impact élevé**

est un programme holistique de prévention situationnelle. Il a pour but de modifier les fonctionnalités de l'environnement résidentiel qui favorisent la criminalité et la peur. Il est composé de stratégies distinctes mais interdépendantes conçues pour combattre les

La stratégie matérielle comprenait des améliorations architecturales, incluant un programme de sécurité architecturale (ASP¹), un programme de clôture des bâtiments (CSFP¹) et un programme de sécurité électronique. Pour sa part, la stratégie logicielle incluait un programme de prévention et de traitement de la criminalité (PTP), un programme de gestion d'avant-postes (MOP) et un programme de développement et d'assistance administrative (AADP).

problèmes de criminalité et de vandalisme qui dégradent la qualité de vie dans les immeubles, ou pour renforcer le sentiment de sécurité des résidents. Arthur Young et co. les ont regroupées en deux catégories : une stratégie matérielle et une stratégie logicielle.

La stratégie matérielle comprenait des améliorations architecturales, incluant un programme de sécurité architecturale (ASP^{lxxvii}), un programme de clôture des bâtiments (CSFP²⁷) et un programme de sécurité électronique. Le Programme de sécurité architecturale représentait le cœur de la stratégie matérielle. Dans ce cadre, cinq vestibules ou halls d'entrée ont été aménagés dans quatre bâtiments²⁸. Les modifications physiques englobaient aussi de nouvelles portes et cadres, de nouvelles boîtes aux lettres résistantes au vandalisme et l'installation d'une station de contrôle (un poste de sécurité) dans chaque hall d'entrée. Ces changements se sont étendus à un programme de clôture sécuritaire des bâtiments. D'autres dispositifs électroniques de sécurité et de surveillance ont servi à compléter la stratégie. Le matériel électronique comprenait des caméras dans les ascenseurs et, à l'extérieur des bâtiments de 16 à 19 étages, des systèmes d'interphonie et des commandes électroniques de portes. Ces modifications architecturales et les clôtures visaient à limiter l'accès non désiré aux bâtiments et à mieux définir « l'espace défendable » pour une appropriation positive des aires communes par les résidents.

Pour sa part, la stratégie logicielle incluait un programme de prévention et de traitement de la criminalité (PTP²⁹), un programme de gestion d'avant-postes

²⁷ Courtyard security Fencing Program.

²⁸ Deux de 7 étages, un 16 étages et un de 19 étages.

²⁹ Prevention and Treatment Program.

(MOP³⁰) et un programme de développement et d'assistance administrative (AADP³¹). Le programme de prévention et de traitement de la criminalité (PTP) avait pour fonction de fournir et de coordonner les services sociaux et éducatifs destinés aux jeunes, aux adultes et au personnel de Cabrini. Il devait contribuer à réduire la criminalité grâce à des services de déjudiciarisation, de prévention et d'éducation. Il était lui-même constitué de six sous-programmes : a) le Bureau des services à la jeunesse qui regroupe les services conseils, de référence et de défense auprès du système de justice pour mineurs; b) la Maison d'hébergement pour jeunes pour fournir des services de garde et de prise en charge à court terme des jeunes en probation et référés par le tribunal pour mineurs pour un placement temporaire en dehors de la famille; c) un programme d'éducation à la sécurité communautaire destiné aux résident·es et personnels de Cabrini pour s'assurer qu'ils connaissent et puissent utiliser les programmes et dispositifs de sécurité disponibles, incluant des formations sur la sécurité personnelle et la prévention de la criminalité à l'intérieur et en dehors des immeubles; d) un programme de défense des femmes et de prévention du crime basé sur des cours d'autodéfense dispensés aux résidentes par des experts³². Ce sous-programme couvrait à la fois les aspects physiques et mentaux de l'autodéfense et les techniques d'évitement des situations problématiques par un comportement défensif ; e) le programme pour jeune contrevenant³³ ayant pour but de prévenir toute implication négative des jeunes

³⁰ Management Outpost Program.

³¹ Administrative Assistance and Development Program.

³² Les cours étaient conçus pour accroître la capacité des femmes à se défendre contre les attaques criminelles.

³³ Il est conçu pour encourager les jeunes Cabrini-Green entre 17 et 21 ans pour terminer leurs études secondaires, acquérir des compétences professionnelles significatives et entamer une carrière enrichissante. Il offre aux jeunes des opportunités sociales, culturelles et professionnelles constructives. Les activités de ce programme englobent des conseils en matière d'éducation, d'emploi et personnels, ainsi qu'un programme de formation professionnelle.

dans le système de justice pénale ; f) et enfin, le programme d'assistance scolaire³⁴ ciblant les jeunes en difficulté et difficiles à atteindre.

Le programme d'aide à la sécurité des résident·es fait aussi partie de la stratégie logicielle. À l'entrée de chaque bâtiment de Cabrini-Green, il y avait un poste de contrôle doté de matériels de surveillance.³⁵ Chaque poste de contrôle était composé d'agents de sécurité appelés aides seniors à la sécurité publique³⁶. Un concept d'équipe multiservices a pris naissance par la suite, faisant appel aux résident·es de Cabrini pour renforcer la sécurité et, en même temps, favoriser l'emploi dans le site. Les aides à la sécurité résidentielle (RSA³⁷) étaient responsables de l'organisation de patrouilles sur le site et de l'assistance aux résidents en matière de sécurité. Ainsi, dans chaque immeuble de Cabrini-Green, un avant-poste de gestion a été ouvert. L'avant-poste de gestion était composé **d'une équipe de trois résident·es employés** par la Chicago Housing Authority. L'équipe de trois membres comprenait : (1) un·e assistant·e au service de résidence chargé de percevoir le loyer, de traiter les plaintes et de conseiller les résidents ; (2) un·e assistant·e à la sécurité chargé de l'ordre et de la sécurité à l'intérieur du bâtiment ; et (3) un·e assistant·e qui devait fournir un soutien administratif à l'équipe de l'avant-poste.

En juillet 1977, le programme RSA a été renforcé à l'aide de séances d'entraînement, d'uniformes et d'équipements dans le cadre du programme

³⁴ En milieu scolaire, ce programme propose une variété de services conseils aux jeunes de Cabrini-Green (14 à 17 ans) qui fréquentent le *Cooley Vocational High School* ou *Schiller Upper Grade Center*. Il est conçu pour impliquer les enseignants et les parents dans la résolution des problèmes qui affectent les performances scolaires et la vie sociale et affective de ces jeunes.

³⁵ Les bâtiments de 16 et 19 étages étaient dotés de personnel 24 heures sur 24, tandis que les immeubles de taille moyenne de 7 étages pouvaient compter sur un personnel pendant 8 à 16 heures par jour, durant les heures de pointe.

³⁶ *Senior Public Safety Aides* (SPSA).

³⁷ *Resident Safety Aide*.

amélioré d'aide à la sécurité des résident·es (IRSA). En tant qu'entité du High Impact Program, les assistant·es à la sécurité des résident·es (RSA) étaient postés dans chaque avant-poste de gestion pour identifier, recenser ou relayer les informations autour des enjeux de sécurité des résident·es dans et autour des bâtiments de Cabrini-Green. Impliquer les résident·es dans les efforts de sécurité semble avoir contribué à créer un sentiment communautaire grâce auquel les résident·es ont développé une plus grande sensibilité pour leur environnement et le souci du bien-être de la communauté, des résident·es ami·es et voisin·es.

En guise d'impacts, deux ans après le lancement du programme HIP, on a constaté une réduction significative du nombre de crimes recensés et une amélioration de la désirabilité résidentielle sur le site de Cabrini-Green. Le HIP a été associé à une diminution de la peur du crime, des agressions, des vols qualifiés et des vols simples, surtout dans des bâtiments de grande et moyenne hauteur.³⁸ De même, les coûts du vandalisme ont connu une baisse constante depuis le début du High Programme d'impact. Entre l'installation du Programme de clôture et la fin de l'année 1977, il n'y a eu aucune dépense liée au vandalisme. Le Programme de sécurité architecturale (ASP)³⁹ a alors peut-être eu la plus grande contribution individuelle à l'atteinte de l'objectif de réduction de la criminalité, et cela même si tous les éléments de l'ASP n'ont pas fonctionné comme prévu.⁴⁰

Pour sa part, la stratégie logicielle semble avoir amélioré l'efficacité de la stratégie matérielle, même si l'ampleur de cet effet est difficile à déterminer.^{lxxviii} Les différentes composantes de la stratégie logicielle ont des répercussions mitigées et

³⁸ Cependant, les changements au niveau des viols et des cambriolages ne lui ont pas été attribués.

³⁹ Toutefois, à l'exception du vol de voitures, la plus grande partie de la baisse de ces taux de criminalité s'est produite entre 1975 et 1976, avant l'installation des clôtures.

⁴⁰ Plusieurs problèmes de conception et de mauvais fonctionnement des équipements ont été recensés lors de la mise en œuvre du HIP.

variables sur le taux de criminalité et de victimisation, ainsi que sur le sentiment de sécurité des résident·es.

Malgré tout, le manque de ressources et les négligences continues de la CHA au plan de l'entretien et des réparations ont fini par compromettre les projets de logements sociaux de Cabrini-Green. Pour récupérer le programme, la CHA a mis en place un plan de transformation qui repose sur au moins deux piliers, la gentrification et la rénovation urbaine intégrée. Certain·es ancien·nes résident·es ont dû quitter Cabrini-Green pour s'installer ailleurs, dans les banlieues sud voisines, comme Harvey, ou dans d'autres lotissements des villes voisines.^{lxxix} Les deux dernières familles de Cabrini-Green ont été expulsées par décret d'un juge fédéral le 1^{er} décembre 2010. Le processus de relocalisation du Plan de Transformation a fait l'objet d'un procès, Wallace contre Chicago Housing Authority, qui alléguait que de nombreux résidents avaient été contraints de quitter à la hâte pour s'installer dans des logements « temporaires » de qualité inférieure dans d'autres bidonvilles et n'avaient pas reçu les services sociaux promis pendant ou après le déménagement. Ils se sont souvent vu refuser la possibilité promise de retourner sur les sites réaménagés. Les nouveaux résidents ont emménagé avec succès dans des logements de remplacement et, à ce jour, ceux des lotissements à revenus mixtes ont signalé moins de problèmes liés à la criminalité. D'aucuns pourraient dire que ces différentes initiatives n'ont fait que déplacer les problèmes à l'origine de la criminalité vers d'autres territoires, en déplaçant les populations à risque concernées.

8- AORIF : Plan d'intervention stratégique sur les questions de tranquillité et de sécurité

Cette dernière section du compendium présente une initiative de lutte contre l'insécurité dans les parcs de logements sociaux administrés par l'Association des organismes de logement social en région d'Île-de-France (AORIF). L'AORIF-L'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France est une association régionale qui regroupe 104 organismes HLM adhérant à l'une ou l'autre des fédérations de l'Union sociale pour l'habitat (OPH, ESH, Coopératives d'Hlm et CACICAP). En 2022, ses membres hébergeaient 3 millions de personnes à l'aide d'un parc de 1,3 million de logements sociaux, représentant 4 milliards d'euros d'investissements en production par an.^{lxxx}

La plupart des logements sociaux en Île-de-France font face à des enjeux de sécurité et de tranquillité résidentielle d'incidence et de gravité variable selon les sites. Les bailleurs membres de l'AORIF observent des difficultés croissantes sur une partie de leurs sites, allant des incivilités répétées jusqu'à une activité délinquante organisée à l'origine de multiples cas de violence et de transgression des normes établies. Les experts en sûreté et prévention des risques en milieu urbain Florence Imbert et Florent Berger constatent que : « Là où des trafics de drogue sont installés et organisés, les perturbations générées sont multiples et l'agilité des trafiquants leur permet de se réimplanter sur des temps beaucoup plus courts qu'il n'en faut à la police et à la justice pour les démanteler. »^{lxxxi} La détérioration de la situation sur certains sites laisse parfois aux habitants et aux membres du personnel de proximité l'impression qu'ils ont été abandonnés ou que les solutions adoptées sont inefficaces par rapport aux situations difficiles vécues au quotidien en termes de délinquance ou de violence, de perturbation de service, de mal-fonctionnement

des équipements et d'absence du personnel de proximité à certains endroits ou à certains moments du soir, de la nuit ou de la semaine.

Considérant l'envergure et la complexité grandissante des problèmes de sécurité là où il y a une concentration de logements sociaux, l'AORIF recommande à ses membres de les aborder en inter-organismes dans une logique de co-production de la sécurité et dans le

L'association propose un modèle de plan d'actions qui comporte des solutions pour les faits relevant à la fois de l'infra-pénal, des infractions mineures et des crimes majeurs. Ce plan doit cependant reposer sur un diagnostic complet de la délinquance et des troubles à la tranquillité résidentielle sur le site.

cadre d'un partenariat étroit avec les services statutaires de police et de gendarmerie, de justice, de santé et de services sociaux. L'association propose un modèle de plan d'actions qui comporte des solutions pour les faits relevant à la fois de l'infra-pénal, des infractions mineures et des crimes majeurs. Ce plan doit cependant reposer sur un diagnostic complet de la délinquance et des troubles à la tranquillité résidentielle sur les sites. Car pour bien intervenir, il importe de comprendre le contexte socio-spatial de la résidence concernée, c'est-à-dire d'identifier les lieux marqués par la délinquance, propices aux dégradations, vandalismes et salissures, détournés de leurs usages réguliers ou devenus anxiogènes à cause d'une occupation abusive ou de la présence de trafics de stupéfiants...^{lxxxii}

Pour poser un bon diagnostic, l'AORIF préconise à ses membres une démarche en **3 étapes** :

- a) La première consiste à recenser objectivement les différentes situations problématiques auxquelles leurs sites sont exposés, à l'aide de visites de site en collaboration avec le personnel de proximité,

d'enquêtes de satisfaction des

habitant·es, d'outils dits « d'écoute-clients » (comités de résidents, réunions en pieds d'immeuble, cafés conversation, ou encore marches exploratoires...), de rapports d'incidents (plaintes, contentieux, coûts du vandalisme), d'entretiens avec les institutions clés... Cette étape comprend une analyse quantitative de la délinquance et des troubles à la tranquillité résidentielle enregistrés ou observés dans les résidences et leurs environs, selon leur nature (criminalité, délinquance, incivilité, intranquillité) et leur localisation (halls, cages d'escaliers, caves, parkings, espaces publics limitrophes, parties privatives et parties communes des résidences...). Elle inclut également une analyse qualitative du sentiment de sécurité, de la représentation sociale des éléments objectifs du diagnostic et du niveau de satisfaction des habitant·es et du personnel de proximité.

- b) La deuxième étape consiste à **classifier** les sites et les niveaux de difficultés et de troubles recensés. L'AORIF recommande de classer les patrimoines selon les niveaux de difficultés rencontrées, pour pouvoir adapter les interventions au

*Pour poser un bon diagnostic, l'AORIF préconise à ses membres une démarche en 3 étapes : a) La première consiste à **recenser** objectivement les différentes situations problématiques auxquelles leurs sites sont exposés; b) La deuxième étape consiste à **classifier** les sites et les niveaux de difficultés et de troubles recensés; c) La troisième étape consiste à **géolocaliser et cartographier** les sites par niveaux de difficulté, afin de savoir quelles interventions prioriser.*

niveau de gravité du problème ciblé. Quatre niveaux ont été identifiés : a) **niveau 1**, sites tranquilles, incidents rares et mineurs; b) **niveau 2**, sites présentant des situations d'incivilités récurrentes (portes vandalisées, dépôts sauvages, attroupements dans les halls, rodéos, mécanique sauvage...); c) **niveau 3**, sites marqués par une activité délinquante réelle et une économie parallèle qui peuvent perturber le fonctionnement social du quartier (trafics de différentes natures); et **niveau 4**, sites où le climat de tension est installé et où l'activité délinquante organisée engendre des violences sur les personnes ou des dégradations matérielles, et concurrence les normes sociales (trafic installé et organisé, présence d'armes). Les niveaux 1 et 2 pour la prévention et la sensibilisation; les niveaux 3 et 4, pour des interventions plus lourdes ou la prévention situationnelle.^{lxxxiii}

- c) La troisième étape consiste à **géolocaliser et cartographier** les sites par niveaux de difficulté, afin de savoir quelles interventions prioriser. Cet exercice permettra de rédiger une note de synthèse sur l'état des troubles et des faits de délinquance par patrimoine, et de hiérarchiser les enjeux de sûreté. L'AORIF recommande de partager ces éléments avec les services de police et de justice pour s'accorder sur les modalités et les priorités d'intervention ciblées sur les sites identifiés. Le diagnostic peut aussi alimenter les échanges au sein des instances partenariales, notamment les cellules "restreintes" où on peut bâtir une vision stratégique concertée sur l'intervention à mener à court, moyen et long terme dans les quartiers. Ces interventions en "co-production" peuvent viser à la fois la reconquête de territoire, avec le concours des forces de l'ordre, la mise en sûreté du site et la réappropriation des lieux par les habitant·es·es.

Une fois ce travail diagnostic complété, il est possible d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action concerté, calibré sur les caractéristiques du ou des

problèmes identifiés. L'AORIF met à la disposition de ses membres un panel de cinq solutions pour améliorer la qualité de vie de leurs résident·es :

Solutions 1 : Sécuriser le patrimoine et l'aménagement urbain

L'AORIF recommande de mettre en place des mesures qui ciblent principalement le patrimoine bâti et l'aménagement urbain. Elle suggère de prendre en compte la sécurité dans toute opération d'aménagement⁴¹ des espaces publics et privés (réhabilitation, remise à neuf ou reconstruction), afin de prévenir les risques de perpétration d'actes délictueux et de réduire le sentiment d'insécurité des usager·es.^{lxxxiv} Pour améliorer le cadre de vie des habitant·es, réduire les crimes contre les personnes et les biens, et combattre le sentiment d'insécurité, il importe non seulement de recourir à des dispositifs et techniques de surveillance (dispositifs de vidéoprotection ou de vidéosurveillance avec renvoi d'images à un centre des opérations, sécurisation des accès, locaux, toitures et terrasses jugés sensibles, vérification des issues de secours, sécurisation des logements vacants, etc.), mais aussi d'aménager les lieux selon un certain standard de sécurité (sécurisation des halls, des parkings et des parties communes contre les regroupements, le vandalisme, le trafic de stupéfiant; réaménagement des recoins pour diminuer le nombre d'angles morts; revalorisation des rez-de-chaussée des bâtiments par la diversification fonctionnelle et la création d'activités commerciales, associatives, parapubliques; fixation des limites entre espaces publics et espaces privés résidentiels; éclairage suffisamment étendu, intense et résistant dans les espaces

⁴¹ En France, depuis l'entrée en vigueur du Décret du 3 août 2007, la réalisation d'une étude de sûreté et de sécurité publique (ESSP) est obligatoire pour tout projet d'aménagement ou de rénovation urbaine qui, par son importance, sa localisation ou ses caractéristiques propres peuvent avoir des incidences sur la protection des personnes et des biens contre les menaces et les agressions.

anxiogènes ou propices à la délinquance; aménagement paysager et appropriation positive et partagée des espaces ; organisation du stationnement de manière à éviter des stationnements gênants de voitures, vélos, deux-roues motorisés; aménagement d'espaces dédiés pour favoriser des activités sportives et culturelles; contrôle des flux de circulation pour faciliter l'accessibilité des lieux aux forces de l'ordre et aux services de secours, et pour protéger les espaces piétonniers contre les stationnements anarchiques et la circulation dangereuse de véhicules à deux ou quatre roues).^{lxxxv}

Solutions 2 : Encadrer la vie du bail et la gestion de proximité

L'amélioration du cadre de vie, de la sécurité et de la tranquillité résidentielle au sein d'un parc de logements sociaux requiert une approche transversale, multi-services, touchant tout autant à la vie du bail qu'à la gestion de proximité, surtout quand des situations difficiles ont été identifiées. L'AORIF recommande à cet égard de : a) faire appliquer les règles du contrat de bail et le règlement intérieur de l'immeuble en les rappelant à travers des visuels et une signalétique, et en mobilisant les habitant·es et les représentants des locataires; b) repenser les procédures contentieuses pour troubles de jouissance afin de les faire reposer sur des données probantes; c) assurer la formation continue du personnel des services contentieux pour un meilleur suivi des plaintes, surtout celles relatives aux troubles liés à des trafics ; d) se constituer en partie civile en cas de trafic de stupéfiants au sein de l'immeuble, ce qui « permet de faire valoir son préjudice, de pouvoir disposer d'éléments sur le suivi de l'enquête et ainsi d'alimenter d'éventuelles procédures d'expulsion pour troubles de jouissance, si les auteurs sont également

locataires du parc »;^{lxxxvi} e) mettre en place un mécanisme d'assermentation⁴² de certains membres du personnel de proximité (gardien·nes d'immeubles, responsables de sites/habitat, chef d'agence, référents sûreté) pour réduire le nombre d'agressions à leur rencontre et dissuader certaines intentions délictuelles.

Solutions 3 : Soutenir le personnel de proximité

Le personnel de proximité des parcs de logements sociaux est souvent exposé à des risques et dangers de toutes sortes, par sa simple présence sur les sites et ses relations avec les locataires.⁴³ Parfois, il est tellement exposé que, par peur de représailles, il peut être amené à ne pas dénoncer ou signaler certains incidents. Pour les protéger, l'AORIF préconise une série d'actions préventives et curatives à mettre en place dans des contextes différents, avant ou après des événements délictuels ou d'agression sur un site. L'association recommande à ses membres bailleurs de logements sociaux notamment de : a) privilégier sur les sites exposés, les loges groupées, les interventions en binôme et les logements hors sites pour les gardien·nes; b) sensibiliser les membres du personnel de proximité quant aux comportements à adopter face à certains risques (caches d'armes et de stupéfiants); c) les sensibiliser à l'évolution de la société (radicalisation, violence intra-familiale, santé mentale, etc.) pour bien comprendre l'environnement dans lequel ils évoluent; d) protéger les membres du personnel victimes d'agressions, les accompagner lors des dépôts de plainte, et faire valoir leur statut de personnel en

⁴² Cette mesure comporte néanmoins certaines limites qui ont été évoquées plus haut dans le rapport. Elle peut en effet permettre de diminuer les troubles de jouissance sur les sites concernés, ainsi que d'autres infractions mineures qui ne seraient pas relevées par les services de police et qui concernent des atteintes aux biens sur le patrimoine en garde par le personnel assermenté. Elle peut également réduire le nombre d'agressions envers le personnel de proximité. Mais son efficacité reste limitée surtout dans des contextes de grande délinquance.

⁴³ Il est chargé non seulement de faire remonter les informations (veille technique, fiches incidents/incivilités, occupations abusives...), mais aussi de rappeler aux locataires certaines règles d'usage.

charge d'une mission de service public ; e) leur offrir, via le service des ressources humaines, un appui psychologique, un appui juridique tout au long de la procédure, un soutien financier pour les démarches administratives; f) se constituer partie civile au regard des préjudices subis lors d'une agression contre un membre du personnel, surtout si elle conduit à des jours d'interruption temporaire de travail (ITT).^{lxxxvii}

Solutions 4 : Renforcer la mobilisation des acteurs locaux et institutionnels

Des partenariats institutionnels et opérationnels entre des services de police, de justice, de santé et services sociaux, de collectivité et de vie communautaire, sont indispensables à l'amélioration du cadre de vie, de la sécurité et de la tranquillité résidentielle au sein d'un parc de logements sociaux. À cet égard, l'AORIF prône : a) des conventions partenariales institutionnelles avec le procureur, les services de police, la santé et les services sociaux ainsi que la mairie, afin de préciser les modalités de circulation des informations en matière de sécurité entre les organismes et les différents partenaires, ainsi que les modalités opérationnelles de prise en charge des troubles ; b) de meilleures relations avec la justice (sensibilisation, formation, mise en place de référents, échange d'informations, accueil de personnes réalisant des travaux d'intérêt général (TIG), etc.) et de meilleures relations avec les forces de l'ordre (dépôt de plaintes, vidéoprotection, mise en place de référents, échange d'informations, prévention situationnelle...); c) la mise en place d'instances partenariales opérationnelles territorialisées (groupe de partenariat opérationnel ou cellules opérationnelles) pour sensibiliser les partenaires aux enjeux des organismes HLM et définir avec eux les modalités d'interventions opérationnelles et ciblées; d) et l'articulation avec les acteurs locaux et le secteur associatif pour apporter de la cohérence à une démarche

globale en termes de sécurité et de tranquillité, incluant la prévention sociale aux conduites addictives, l'insertion par l'activité économique, la gestion urbaine de proximité, des actions de sensibilisation environnementale, des actions participatives ou éducatives, la prévention par le sport, des opérations conjointes et la récupération des zones de non-droit laissées sous le contrôle de groupes de délinquants organisés.

Solutions 5 : Améliorer le cadre de vie par la prévention et la sensibilisation

Pour améliorer le cadre de vie et la tranquillité des sites et pour favoriser la réappropriation des espaces par les bailleurs et les résidents, l'AORIF exhorte à mettre en œuvre simultanément des actions de lutte contre les problématiques prioritaires de sécurité, des actions de prévention et de sensibilisation. Par l'implication des habitant·es, ces actions permettront d'inscrire les sites dans une trajectoire de changement durable et de pérenniser les investissements réalisés dans les domaines de la sécurité technique ou de la prévention situationnelle.

En dépit des différences majeures constatées entre les logements sociaux de Montréal et ceux de Cabrini ou de l'AORIF, ces deux initiatives sont riches d'enseignements pour le projet montréalais de sécurité urbaine et communautaire. Leur approche globale combinant à la fois la démarche de résidentialisation, la prévention situationnelle, la police communautaire et l'intervention de proximité, s'apparente à la vision concertée de la prévention et de la sécurité de l'OMHM. Aussi, ces deux expériences peuvent-elles éclairer l'office dans ses nouvelles orientations vers un continuum de services, l'action concertée à travers le comité d'intervention concertée, la priorisation des projets collectifs et de l'engagement

citoyen, et le soutien aux personnes vulnérables. Par exemple, les rencontres entre les CDC du PDQ (et/ou agent sociocommunautaire) et les organismes communautaires de l'OMHM pour la mise place locale de l'approche pourraient s'inspirer des solutions 3 et 4 de l'AORIF. De même, la réflexion sur la mise en place d'une « équipe mobile » (SPVM, OMHM, CISSSS, résident-es) pourrait s'alimenter des évaluations des initiatives de GPIS, GITeS et CSU. Le dispositif de l'IRIS ainsi que les outils de diagnostic de l'AORIF pourraient bonifier la conception de la structure de suivi de la mise en œuvre du plan d'action.

Conclusion

Qu'est-ce qu'il faut retenir de ce tour d'horizon des modèles d'intervention sur les enjeux de sécurité en milieu HLM dans les grandes métropoles occidentales? Tout d'abord, le caractère protéiforme des enjeux et des besoins; leur grande variabilité, en nature, en prévalence et en gravité selon les différents contextes d'émergence. L'analyse a bien montré que l'environnement social et organisationnel dans lequel se trouvent les logements sociaux varie considérablement d'un pays à un autre, et même à l'intérieur d'un pays, d'un quartier à un autre, d'un complexe d'habitations à un autre. Par exemple, les enjeux liés à la densité et aux défauts fonctionnels des plans-masses sont observés davantage en Europe et aux États-Unis qu'au Québec. La ville de Montréal connaît moins les problèmes liés à la double stigmatisation sociale et raciale que les ghettos noirs américains d'Harlem, de Chicago, ou de Los Angeles. Les complexes d'habitation sociale de la ville de Toronto sont nettement plus exposés aux risques de violence armée que ceux de Montréal. Et ainsi de suite.

Le principe de précaution

L'étude a en outre mis en relief l'importance du principe de précaution comme guide de l'action publique. Les conclusions tirées des évaluations de la mise en œuvre des différents modèles d'intervention invitent à la prudence à cause des spécificités institutionnelles et sociales de chacune des initiatives examinées. Elles ne peuvent être extrapolées sans nuance au contexte montréalais.

La première précaution à prendre concerne le diagnostic de sécurité lui-même. Il est vrai que la plupart du temps, les quartiers de logements sociaux sont aussi des foyers d'insécurité pour leurs résident·es et leurs voisin.es. À Montréal en revanche, seule une minorité de logements sociaux font l'objet d'intervention récurrente de la police, pour des conflits de voisinage, des agressions verbales ou physiques ou encore des interventions d'urgence (détresse psychologique, tentative de suicide, crise psychotique). On y recense peu de cas de violence armée ou d'abandons de sites délabrés par les pouvoirs publics comme on en a observé par exemple, dans les résidences de Cabrini.

La deuxième précaution concerne le statut du compendium. Quel que soit leur degré d'efficacité, les modèles d'intervention qui ont été présentés n'ont pas pour finalité de servir de modèles à répliquer. Leur description a plutôt pour but d'alimenter, à partir d'un répertoire d'actions probantes, la réflexion en cours sur les meilleures manières d'aborder les défis contemporains de l'OMHM. Celui-ci pourra y puiser des idées innovantes pour améliorer le cadre de vie, la sécurité et la tranquillité résidentielle au sein de son parc de logements sociaux; pour augmenter le sentiment de sécurité de ses résident·es et pour améliorer la cohabitation à l'intérieur des complexes d'habitat social et à l'extérieur, entre les résident·es et

leurs voisin·es. Il restera à évaluer la faisabilité, l'efficacité et l'efficience de ces actions dans le contexte montréalais.

L'insécurité dans les HLM n'est pas une fatalité

Si les huit initiatives présentées lèvent le voile sur la complexité de l'action publique contre l'insécurité dans les ensembles d'habitat social, chacune d'elles révèle également que les problèmes d'intranquillité, de délinquance, de violence et de sentiment d'insécurité ne sont pas des fatalités. Il est possible d'arrêter la course de leurs méfaits. Avec des degrés variables de succès, plusieurs bailleurs ont réussi à réduire la criminalité dans leurs communautés de logements sociaux, à rétablir le sentiment de sécurité des résident·es et à leur donner les moyens de créer et de s'approprier positivement des milieux de vie épanouissants. Il est essentiel de mettre en valeur ces réussites et les expériences positives qu'en tirent des communautés de logements sociaux. De nombreuses personnes et familles ont prospéré dans des logements sociaux, surmontant l'adversité et contribuant positivement à la société. Selon les témoignages recueillis par le sociologue Christopher McAll et son équipe auprès de 42 résident·es du complexe HLM Jeanne-Mance de Montréal, l'arrivée en HLM a été pour plus d'un une délivrance par rapport à leurs conditions antérieures de logement : elle leur laisse plus de ressources disponibles pour combler les autres besoins de base. De plus, la sécurité du bail rend les frais de logement prévisibles et stables, ce qui a pour effet de réduire leur niveau de stress et d'insécurité financière.^{lxxxviii} Les résultats de l'étude invalident pour ainsi dire le préjugé selon lequel le logement public est universellement ou inévitablement dangereux.

Un répertoire d'actions probantes

L'examen de la littérature consacrée aux initiatives de lutte contre l'insécurité dans les complexes de logement social en France, aux États-Unis, au Canada et au Québec s'est avéré stimulant, ne serait-ce que pour les « solutions » qu'on y recense. Même si ces dernières sont indissociables de leurs contextes, il est possible de dégager quelques grandes leçons pour l'action publique qui pourraient s'avérer utiles pour l'OMHM.

Une approche globale

La première leçon est méthodologique. L'analyse des différentes initiatives donne à voir, au-delà des contextes, l'importance d'une approche globale lorsqu'il s'agit de lutter contre l'insécurité dans les complexes de logements sociaux. Les solutions réputées les plus efficaces se sont avérées multidimensionnelles. Elles ont permis non seulement de s'attaquer aux causes profondes de l'insécurité, mais aussi de renforcer les mesures de sécurité physique et de responsabiliser les résident·es. Grâce à des efforts soutenus fondés sur des données probantes, les ensembles de logements sociaux peuvent devenir des milieux de vie sûrs, inclusifs et dynamiques.

Les meilleurs modèles d'intervention semblent reposer sur une approche stratégique modulable selon différents niveaux de difficulté et en fonction d'une variété de publics. Pour pouvoir créer et soutenir la création d'espaces sécuritaires, résilients et conviviaux dans les complexes d'habitation sociale, les plans d'action innovants combinent des interventions multifacettes qui tantôt touchent à l'aménagement et la prévention situationnelle, tantôt aux dispositifs de médiation sociale ou de sécurité privée, tantôt au soutien sociocommunautaire, tantôt à la mobilisation des résident·es et la réorganisation des équipes et des services.

Certaines activités ciblent les personnes âgées, surtout celles vivant seules, pour les rassurer et les protéger contre toute forme d'intimidation et de maltraitance. D'autres sont destinées aux jeunes, pour améliorer la cohabitation sociale, prévenir leur recrutement dans les gangs locaux, aider à leur insertion socioprofessionnelle et faciliter leur engagement communautaire et citoyen pour une appropriation positive des lieux. Certaines actions préviennent également les présences indésirables et les intrusions de personnes en situation d'itinérance dans les espaces communs.

Un diagnostic valide de sécurité

Les modèles d'intervention qui se sont élevés au rang des bonnes pratiques sont ceux qui misent sur un diagnostic valide de sécurité. Ces évaluations servent non seulement à identifier les vulnérabilités, risques, menaces et dangers sur les sites, elles aident aussi à prioriser les améliorations en matière de sécurité et à allouer efficacement les ressources. Même dans les projets de résidentialisation (par exemple à La Rivette), les chances de succès semblent en grande partie reposer sur la qualité du diagnostic. D'où l'importance de mobiliser simultanément des outils permanents de collecte de données (rapports d'incidents, feuilles de plainte, rapports d'observation), des consultations régulières des différentes parties prenantes (outils d'écoute-clients, enquête de satisfaction, table de concertation), des outils de cartographie et de taxonomie des problèmes recensés, etc. Un bon diagnostic met en dialogue des éléments objectifs d'observation des problèmes avec des éléments subjectifs de représentation des enjeux et des acteurs, d'appréciation et de satisfaction par rapport aux mesures mises en œuvre. Il est validé par les principaux acteurs concernés à travers des instances ou des activités de consultation citoyenne et institutionnelle.

Une panoplie de pistes d'intervention : coercition, surveillance ou prévention?

Mais la plus grande leçon apprise de cet exercice de recension, c'est la force de la complémentarité des objectifs de coercition, de surveillance et de prévention, avec une certaine primauté de la dernière.

Les mesures coercitives

En effet, pour faire face aux enjeux sécuritaires dans les HLM, plusieurs types de moyens sont ordinairement déployés. Les plus courants sont des moyens coercitifs : par exemple l'embauche d'agent·es de sécurité, l'installation d'équipements de surveillance, la collaboration avec la police, l'expulsion locative, etc. Développer des relations fondées sur la confiance entre les résident·es et les forces de l'ordre s'est avéré essentiel dans plusieurs sites pour favoriser des communautés plus sûres. Certains bailleurs sont allés jusqu'à assermenter leurs référents sécurité pour qu'ils puissent émettre des constats d'infraction et par le fait même faire respecter les contrats de bail et le règlement intérieur des immeubles. Comme nous l'avons vu un peu partout, la transgression des règles établies peut même conduire à des évictions, même si la résiliation de bail correspond à une part mineure de l'action des bailleurs.

Vouloir rester systématiquement dans une logique répressive est une erreur, affirme l'expert Charles Romieux. Comme on l'a vu en France, la présence excessive et le ciblage des forces de l'ordre dans certaines communautés, peuvent être contreproductifs. Ils peuvent conduire à des relations tendues entre les résident·es (surtout les jeunes discriminés ou racisés) et les forces de l'ordre, perpétuant ainsi un sentiment de méfiance réciproque et marginalisant davantage des populations

vulnérables. C'est pourquoi, il est important de considérer les risques et les inconvénients potentiels associés à ces mesures coercitives. Il est crucial de chercher en permanence un équilibre entre assurer la sécurité publique et protéger les libertés civiles.

Les mesures préventives

La pièce maîtresse des plans d'action les plus recommandés en matière de lutte contre l'insécurité dans les HLM semble être la prévention, et cela même dans les zones rouges de Toronto ou de Chicago. La prévention couvre un vaste domaine d'actions, incluant notamment la formation des personnels de proximité et d'encadrement, le développement social urbain, le traitement des troubles de voisinage par la médiation sociale, etc. Nous distinguerons les actions qui relèvent de la prévention situationnelle de celles qui concernent le développement social et le soutien communautaire.

En matière de prévention situationnelle, le répertoire d'actions de lutte contre l'insécurité dans les ensembles de logements sociaux est riche d'initiatives de prévention du crime par la conception environnementale (CPTED) ou l'aménagement du milieu (PCAM). Tous les projets de résidentialisation s'inscrivent dans cette perspective qui utilise la conception urbaine et architecturale et la gestion des environnements bâtis et naturels comme leviers pour réduire la victimisation, dissuader le passage à l'acte des délinquants et créer un sentiment de communauté parmi les habitant·es afin qu'ils puissent reprendre le contrôle territorial de leurs milieux de vie. La mise en œuvre des principes CPTED a plus d'une fois contribué à créer des environnements plus sûrs dans les communautés de logements sociaux. En incorporant des éléments de conception qui découragent

les activités criminelles et favorisent la surveillance naturelle, comme un éclairage adéquat et des paysages bien entretenus, on peut réduire la peur et la prévalence du crime dans les HLM, et améliorer la qualité de vie des habitants.

De même, l'étude a montré que les patrouilles régulières, la coordination de l'action de terrain, la mise en œuvre de technologies de surveillance avancées, telles que des caméras de vidéosurveillance et des systèmes de reconnaissance faciale, peuvent contribuer à l'amélioration de la sécurité au sein des communautés de logements sociaux. Le contrôle des points d'entrée et les mesures de sécurité périmétrique qui régulent l'accès aux immeubles peuvent aussi dissuader les intrusions et réduire les accès non autorisés, notamment l'occupation illicite des espaces communs par les personnes sans abri.

Mais si les mesures de surveillance peuvent contribuer à améliorer la sécurité dans les HLM, elles soulèvent également des inquiétudes quant au respect de la vie privée et la protection des données personnelles. Les résidentes et résidents ont droit à la vie privée au sein de leur foyer et de leur communauté. Il est essentiel de mettre en œuvre des systèmes de surveillance de manière responsable, en mettant en place des garanties appropriées pour protéger les droits individuels à la vie privée et empêcher toute utilisation abusive des données collectées.

Se concentrer uniquement sur la réduction de la criminalité par la surveillance, l'application de la loi ou l'aménagement du territoire pourrait éclipser l'importance de s'attaquer aux problèmes systémiques qui contribuent à la criminalité, au désordre et à l'intranquillité dans les logements sociaux. Tout indique que les besoins et défis contemporains dans ces milieux de vie sont davantage de l'ordre du développement social que du simple respect du règlement de l'immeuble ou d'un défaut d'aménagement. C'est pourquoi les meilleures pratiques qui

contribuent à la sécurité des personnes et des biens dans les HLM, intègrent, outre des activités de protection sociale, des campagnes d'éducation et de sensibilisation, l'entretien du « vivre-ensemble » et la participation citoyenne des locataires^{lxxxix}. En mettant en œuvre des interventions socio-économiques, en renforçant les infrastructures sociales et en fournissant un accès à l'éducation, aux soins de santé et aux services de santé mentale, en créant des opportunités d'autonomisation et d'engagement citoyen, en impliquant les résident·es, les décideurs politiques, les urbanistes et les acteurs communautaires peuvent créer des communautés de logements sociaux plus sûres et plus prospères.

Les résultats probants de plusieurs initiatives montrent que les campagnes d'éducation et de sensibilisation responsabilisent les résident·es et renforcent leur pouvoir d'agir sur leurs conditions de vie. Par exemple, les services de formation et de médiation en résolution de conflits offrent des solutions pacifiques aux conflits au sein des communautés de logements sociaux. De même, l'implication des résident·es dans les processus décisionnels et les campagnes de plaidoyer leur permet de contribuer à la sécurité et au bien-être général de leurs communautés. La participation des résident·es aux programmes de surveillance de quartier améliore la vigilance communautaire et la responsabilité collective. La création d'associations de résident·es et l'offre d'opportunités de leadership favorisent un sentiment d'appropriation et de responsabilité communautaire.

En somme, pour apporter de la cohérence à une démarche globale en termes de sécurité et de tranquillité, on a besoin de suivre les recommandations du *Manuel de gestion de la SHQ pour les OMH* (2014), c'est-à-dire mettre en place un modèle d'intervention articulé autour de trois pôles : l'approche communautaire, l'action de proximité auprès des personnes et le partenariat intersectoriel.^{xc}

L'approche communautaire rappelle la nécessité de travailler localement, en collaboration avec les associations de locataires et les organismes du milieu pour bien identifier les problèmes et déterminer les services, projets et activités à mettre en œuvre pour différentes clientèles, dont les personnes âgées, les jeunes et les familles. Elle fait des résident·es des HLM des citoyennes et des citoyens à part entière dont il s'agit de renforcer le pouvoir d'agir grâce à l'aide à la vie courante, l'aide à la vie collective ou associative, des activités de relations d'aide et la promotion de droits et responsabilités.

Pour sa part, l'action de proximité englobe, sans exhaustivité, la prévention sociale des conduites addictives ou leur prise en charge, l'insertion par l'activité économique, la gestion urbaine de proximité, des actions participatives ou éducatives, la prévention par le sport, la récupération de zones hostiles ou laissées sous le contrôle de groupes de délinquants organisés, etc.

Enfin, le partenariat intersectoriel permet de mutualiser les ressources, d'avoir une vision commune des problèmes, de développer une action concertée et coordonnée dans la perspective d'un continuum de services intégrés, destinés surtout aux personnes vulnérables. Les données sont claires : renforcer la sécurité dans les communautés de logements sociaux ne relève pas uniquement de la responsabilité du personnel de sécurité. Des partenariats institutionnels et opérationnels avec les services de santé et services sociaux, de vie communautaire, de police, de justice, et parfois des services de sécurité privée sont indispensables à l'amélioration du cadre de vie, de la sécurité et de la tranquillité résidentielle au sein d'un parc de logements sociaux.

-
- ⁱ Voir Yann Maury et Sébastien Maujean (2005). Le logement social dans quatre métropoles européennes : Londres, Rome, Berlin et Barcelone. Le rôle des associations. Série 2001 Plus, No 66. [En ligne] : <https://side.developpement-durable.gouv.fr/Default/doc/SYRACUSE/334724/le-logement-social-dans-quatre-metropoles-europeennes-londres-rome-berlin-et-barcelone-le-role-des-a>
- ⁱⁱ Julia Posca et Guillaume Hébert (2023). Crise du logement : un marché locatif en manque d'encadrement, IRIS, [En ligne] : <https://iris-recherche.gc.ca/publications/logement-2023/#footnote-001-backlink> ; Édith Cyr (2021). Le potentiel de l'habitation communautaire comme réponse transversale à une vaste gamme d'enjeux urbains, *Fractures*, no 1, vol. 7, IRIS, 1er octobre 2021.
- ⁱⁱⁱ Institut de la Statistique du Québec (2023). Nombre de logements sociaux, communautaires et abordables. [En ligne] : https://statistique.quebec.ca/docs-ken/vitrine/occupation-vitalite-territoire/documents/habitation_02.pdf
- ^{iv} <https://www.ledevoir.com/crise-du-logement>
- ^v <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/2365-m-pour-accelerer-la-construction-de-plus-de-2-600-nouveaux-logements-sociaux-et-abordables-dans-plusieurs-regions-au-quebec-47097>
- ^{vi} Ville de Montréal (2023). Répartition des logements sociaux et communautaires sur l'île de Montréal. Faits saillants et tableaux. [En ligne] : https://portail-m4s.s3.montreal.ca/pdf/31dec2022_repartition_des_logements_sociaux_et_communautaires.pdf
- ^{vii} Paul Morin (2007). Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM : un patrimoine d'expériences et de compétences. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), 144–158. <https://doi.org/10.7202/016056ar>
- ^{viii} Xavier Leloup (2007). Les HLM montréalais et le discours sur la sécurité : l'action communautaire ou la société des voisins? *Lien social et politiques*, No 57, 91-103.
- ^{ix} Christine Lelévrier (2004). La résidentialisation, monographie 1 : Le quartier des Cerisiers à Lognans. Résidence et appropriation : des modèles aux pratiques, rapport final. CRETEIL/Université Paris XII, Paris, ministère de la Culture; Brigitte Guigou, Christine Lelévrier (2004). La résidentialisation, genèse, références et attendus d'une pratique d'aménagement, rapport final, tome I, Lemonnier A. Creteil / Université Paris XII, Paris, ministère de la Culture; Danielle Delhome, Paul Landauer (2001). La sécurisation des grands ensembles : incertitudes et contradictions des opérations de requalification. In *Les Cahiers de la sécurité intérieure* n° 43, 01-03, pp. 49-62
- ^x Office municipal d'habitation de Montréal (2024). Projet montréalais de sécurité urbaine et communautaire. Inédit.
- ^{xi} Thierry Libaert, Sylvie Recoules et Laurent Sabbah (2018). « 1. Le diagnostic QQQQCCP », Dans Libaert Thierry, Sabbah Laurent (dir.), *Pro en Communication. 62 outils et 12 plans d'action métier*. Vuibert, pp. 10-11; ou encore <https://qualiblog.fr/outils-et-methodes/methode-qqqqccp-outil-analyse-simple-et-performant/>
- ^{xii} Frédéric Lemieux (2008). Qu'est-ce qu'une incivilité? Représentations et réactions des résidents francophones des logements sociaux de la ville de Montréal. Rapport présenté à La Commission du droit du Canada dans le cadre du projet : Qu'est-ce qu'un crime? [En ligne] : https://publications.gc.ca/collections/collection_2008/lcc-cdc/JL2-62-2005F.pdf
- ^{xiii} Philippe Panerai (2022). R comme Résidentialisation. Dans BOA, 2022, *Abécédaire de transformation urbaine*, Alessia de Biase, [En ligne] : halshs-04182503 ; Anne Cinget, Samuel Martin, Ghislaine Brac de La Perrière (2009). La résidentialisation : dossier bibliographique. [Rapport de recherche], Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). [En ligne] : <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02162485/>
- ^{xiv} Delphine Tailleur et Odile Wolber (2023). Au 1er janvier 2023, 15,9 % des résidences principales sont des logements locatifs sociaux, SDES, [En ligne] : https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2023-12/datalab_essentiel_328_rpls_1er_janvier_2023_decembre2023_0.pdf
- ^{xv} Charles Romieux (2007). Changement social et traitement de l'insécurité : Éléments d'analyse méthodologique. Paris : L'Harmattan.
- ^{xvi} Zoé Dick Bueno, Caroline Adam, Ginette Boyer & Louise Potvin (2019). Vivre en habitation à loyer modique (HLM) : quels éléments de contexte permettent de comprendre la situation de vulnérabilité de leurs résidents ? *Nouvelles pratiques sociales*, 30(2), 202–218. <https://doi.org/10.7202/1066109ar>
- ^{xvii} Xavier Leloup (2007). *Ibid.*
- ^{xviii} Camille Gosselin et Virginie Malochet (2021). « Jusqu'où ne pas aller trop loin ? » Les bailleurs sociaux face aux enjeux de sécurité, *Espaces et sociétés*, 171(4), 127-143.

-
- ^{xix} Émilie Daudey, Sandra Hoibian, Sophie Lautié (2015). Le logement social, des représentations très ancrées, parfois loin de la réalité, Note de synthèse, CREDOC. [En ligne] : https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Note_de_synthese_N18_logement_social.pdf
- ^{xx} Joachim Soëtaud (2021). Sondage BVA : un capital sympathie qui ne se dément pas. L'Union sociale pour l'habitat. *Actualités Habitat*, n°1151, [En ligne] : <https://www.union-habitat.org/actualites/sondage-bva-un-capital-sympathie-qui-ne-se-dement-pas>
- ^{xxi} Camille Gosselin et Virginie Malochet (2021). *Ibid.*
- ^{xxii} Thomas Kirszbaum (2009). Ce que nous apprennent les États-Unis. Dans T. Kirszbaum, *Rénovation urbaine: Les leçons américaines* (pp. 71-84). Paris: Presses Universitaires de France.
- ^{xxiii} <https://fr.statista.com/statistiques/560014/nombre-de-menages-americains-en-par-type/>
- ^{xxiv} Dan La Botz (2023). États-Unis : Une profonde crise du logement. [En ligne] : <https://www.cadtm.org/Etats-Unis-une-profonde-crise-du-logement>
- ^{xxv} https://www.hud.gov/program_offices/public_indian_housing/programs/ph/PH_Dashboard
- ^{xxvi} Statistica Research Department (2023). Number of public housing units in U.S. 2022, by state. [En ligne] : <https://www.statista.com/statistics/1416770/public-housing-units-us-by-state/>
- ^{xxvii} Voir Gérard Beaudet (2022). Offrir un toit aux plus démunis : chronique de la production du logement social. [En ligne] : <https://revuepossibles.ojs.umontreal.ca/index.php/revuepossibles/article/download/471/491/>
- ^{xxviii} Gérard Beaudet (2022). *Ibid.*
- ^{xxix} https://en.wikipedia.org/wiki/Public_housing
- ^{xxx} Xavier Leloup (2007). Les HLM montréalais et le discours sur la sécurité : l'action communautaire ou la société des voisins ? *Lien social et Politiques*, (57), 91–103. <https://doi.org/10.7202/016390ar>
- ^{xxxi} Paul Morin *et al.* (2015). L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social. Rapport de recherche Programme Actions concertées. [En ligne] : https://frq.gouv.qc.ca/app/uploads/2021/08/microsoft-word-document-commun-ac_v6-revgefa9.docx.pdf
- ^{xxxii} Xavier Leloup (2007). *Ibid.*
- ^{xxxiii} OMHM (Office municipal d'habitation de Montréal) (2023). L'OMHM en chiffres. [En ligne] : <https://www.omhm.qc.ca/fr/a-propos-de-nous/lomhm-en-chiffres>
- ^{xxxiv} Guy R. Legault (2002). La ville qu'on a bâtie. Trente ans au service de l'urbanisme et de l'habitation à Montréal 1956-1986. Montréal : Liber.
- ^{xxxv} Xavier Leloup (2007). *Ibid.*
- ^{xxxvi} OMHM (Office municipal d'habitation de Montréal) (2021). OMHM (2021). Plan d'action intégré en sécurité et en prévention 2021-2025. Montréal : OMHM, [En ligne] : <https://www.omhm.qc.ca/fr/publications/plan-daction-integre-en-securite-et-en-prevention-2021-2025>, p. 3.
- ^{xxxvii} Xavier Leloup (2007). *Ibid.*
- ^{xxxviii} Xavier Leloup (2007). *Ibid.*
- ^{xxxix} Annick Germain et Xavier Leloup (2006). Il était une fois dans un HLM... Portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type « plan d'ensemble » de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve INRS Centre - Urbanisation Culture Société, Montréal.
- ^{xl} Ronald V. Clarke (2005). *Seven misconceptions of situational crime prevention*. Dans Nick. Tilley (dir.). *Handbook of Crime Prevention and Community Safety*. Cullompton, Devon: Willan, P. 39-70.
- ^{xli} Jane Jacobs (1961). *The Death and Life of American Cities*. New York City: Random House; Oscar Newman (1972), *Defensible Space. People and design in the violent city*, London: Architectural Press; A. Coleman (1985), *Utopia on trial, Vision and Reality in Planned Housing*. London: Hilary Shipman.
- ^{xlii} Paul Landauer (2002). *Urbanisme et sécurité*, Dans Rapport Peyrat. Habiter, Cohabiter, La sécurité dans le logement social, Paris : Secrétariat d'État au logement, 108-113.
- ^{xliii} Véronique Levan (2009). Mesurer les effets de la sécurisation des quartiers populaires : un état des lieux de la littérature anglo-américaine. *Déviance et Société*, 33, 95-113. <https://doi.org/10.3917/ds.331.0095>
- ^{xliv} D. Smith (2019). « Broken Windows Policing and Social Programs in U.S. Low-Income Housing », *Journal of Urban Studies*.
- ^{xlv} Anne Cinget, Samuel Martin, Ghislaine Brac de La Perrière (2009). La résidentialisation : dossier bibliographique. [Rapport de recherche]. Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). [En ligne] : <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02162485/>

-
- ^{xlvi} Philippe Panerai (2022). R comme Résidentialisation. Dans BOA, 2022, *Abécédaire de transformation urbaine*, Alessia de Biase, [En ligne] : halshs-04182503 ; Anne Cinget, Samuel Martin, Ghislaine Brac de La Perrière (2009). La résidentialisation : dossier bibliographique. [Rapport de recherche], Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). [En ligne] : <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02162485/>
- ^{xlvii} Paul Morin et al. (2015). L'intervention intersectorielle en santé et services sociaux dans ses liens avec les dimensions de l'habitation et le logement social. Rapport de recherche Programme Actions concertées. [En ligne] : https://frq.gouv.qc.ca/app/uploads/2021/08/microsoft-word-document-commun-ac_v6-revgefa9.docx.pdf
- ^{xlvi} Paul Morin (2007), *Ibid.*
- ^{lix} Norbert Morin (2017). Vers une nouvelle approche d'intervention en habitation Bilan de la consultation publique menée entre juin et décembre 2016, Québec : Société d'habitation du Québec. [En ligne] : <https://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/SHQ/consultation2016/consultation-habitation-2016-bilan.pdf> ; MSSS et SHQ, Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social – Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation, 2007, p. v [En ligne] : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-704-02W.pdf>
- ⁱ André-Anne Parent, Chloé Reiser & Stéphanie Tourillon-Gingras (2022). Intervention de proximité auprès de résidents d'habitations à loyer modique de Montréal et Québec. *Nouvelles pratiques sociales*, 33(1), 89–111. <https://doi.org/10.7202/1095938ar>
- ⁱⁱ Michèle Clément, Lucie Gélinau et Anaïs-Monica McKay (dir.) (2009). Proximités : Lien, accompagnement et soins. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- ⁱⁱⁱ André-Anne Parent et al. (2022). *Ibid.*
- ^{liii} André-Anne Parent et al. (2022). *Ibid.*, p. 97-98.
- ^{liv} Paul Morin et al. (2015). *Ibid.*
- ^{lv} Hélène Bélanger-Bonneau et al. (2016). Portrait des aînés en HLM et en OBNL d'habitation sur le territoire de la MRC de Deux-Montagnes : mieux les connaître afin d'adapter des pistes d'action à leurs besoins. [En ligne] : <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2772717>
- ^{lvi} Charles Romieux (2007). *Ibid.*
- ^{lvii} Charles Romieux (2007). *Ibid.*
- ^{lviii} Charles Romieux (2007). *Ibid.*, p. 55.
- ^{lix} Nathalie Perrier (2019). « Bailleurs sociaux : la lutte contre l'insécurité n'est plus un tabou », *La gazette*, [En ligne] <https://www.lagazettedescommunes.com/599518/bailleurs-sociaux-la-lutte-contre-linsecurite-nest-plus-un-tabou/>
- ^{lx} <https://gie-gpis.com/>
- ^{lxi} <https://mairie18.paris.fr/pages/zoom-sur-le-gpis-12603>
- ^{lxii} Voir Nathalie Perrier (2019). *Ibid.*
- ^{lxiii} Céline Carez (2021). « À tout moment, ça peut partir en vrille » : avec le GPIS, ces agents qui veillent sur les cités HLM de Paris », *Le Parisien*, 1er décembre 2021, [En ligne] : <https://www.leparisien.fr/paris-75/a-tout-moment-ca-peut-partir-en-vrille-avec-le-gpis-ces-agents-qui-veillent-sur-les-cites-hlm-de-paris-01-12-2021-KXRGRGW4KNH2ZPBC6WQ3A7BKCA.php>
- ^{lxiv} Nathalie Perrier (2019). *Ibid.*
- ^{lxv} Nathalie Perrier (2019). *Ibid.*
- ^{lxvi} <https://www.lagazettedescommunes.com/599518/bailleurs-sociaux-la-lutte-contre-linsecurite-nest-plus-un-tabou/>
- ^{lxvii} <https://gites-surete.fr/>
- ^{lxviii} <https://www.sa-patrimoine.com/actualites/tranquillite-residentielle-premier-bilan-positif-pour-le-gites>
- ^{lxix} https://www.thestar.com/news/gta/oh-i-don-t-feel-safe-at-all-toronto-community-housing-residents-call-for-solutions/article_c5f312ad-8ea7-5052-ba61-3dafda05719e.html
- ^{lxx} https://www.torontohousing.ca/current-tenants/tenant-safety/community-safety-unit-csu/crime-prevention#section_0_jump
- ^{lxxi} Voir Toronto Community Housing (2022). Safety Guide. [En ligne] : <https://www.torontohousing.ca/current-tenants/tenant-safety/community-safety-unit-csu/crime-prevention>

-
- ^{lxxii} https://www.thestar.com/news/gta/toronto-community-housing-buildings-score-worst-in-city-s-own-evaluations-star-analysis-shows/article_cc8eb94a-58b9-5d97-90a1-1108f16aad91.html
- ^{lxxiii} <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/179020.pdf>
- ^{lxxiv} <https://www.miamidadematters.org/promisepractice/index/view?pid=752>
- ^{lxxv} Arthur Young et Co. (1978). Resident Security Programs. National Criminal Justice Reference Service. [En ligne]; <https://www.ojp.gov/pdffiles1/Digitization/75581NCJRS.pdf>
- ^{lxxvi} Ihejirika, Maudlyne (October 23, 2010). "Cabrini-Green's last stand: Families prepare to move out". *Chicago Sun-Times*. Archived from [the original](#) on March 8, 2014.
- ^{lxxvii} Architectural Security Program.
- ^{lxxviii} Arthur Young & Company (1978). Second-Year Evaluation Report Cabrini-Green High Impact Program, City of Chicago. [En ligne] : <https://www.ojp.gov/pdffiles1/Digitization/75612NCJRS.pdf>
- ^{lxxix} Aaron Modica (2010). Cabrini Green Housing Project, Chicago, Illinois (1942 -2009). [En ligne]: <https://www.blackpast.org/african-american-history/cabrini-green-housing-project-chicago-1942-2009/>
- ^{lxxx} AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France (2023). Relever les défis franciliens du logement social : Rapport d'activités 2022. [En ligne] : https://www.aorif.org/wp-content/uploads/2023/06/RA_AORIF_2022_MD.pdf
- ^{lxxxi} Florence Imbert et Florent Berger (2021). « Sécurité – Tranquillité : Quelles solutions pour le parc social? Éléments de capitalisation franciliens », *Les cahiers de l'AORIF*, # 9, Mars 2021, [En ligne] : <https://www.aorif.org/wp-content/uploads/2021/03/CahierAORIF-Securite-tranquillite-mars2021-web3.pdf>
- ^{lxxxii} Florence Imbert et Florent Berger (2021), *Ibid.*, p. 7.
- ^{lxxxiii} Florence Imbert et Florent Berger (2021), *Ibid.*, p. 9.
- ^{lxxxiv} <https://www.lagazettedescommunes.com/215247/les-etude-de-securite-et-de-surete-publique-plus-doperations-concernees-mais-toujours-peu-de-contraintes/>
- ^{lxxxv} Florence Imbert et Florent Berger (2021), *Ibid.*, p. 13-14.
- ^{lxxxvi} Florence Imbert et Florent Berger (2021), *Ibid.*, p. 15.
- ^{lxxxvii} Florence Imbert et Florent Berger (2021), *Ibid.*
- ^{lxxxviii} Christopher McAll, Jean Fortier, Pierre-Joseph Ulysse et Raymonde Bourque (2001). *Se libérer du regard: Agir sur la pauvreté au centre-ville de Montréal*. Montréal, Éditions St-Martin, 118 p. Voir aussi Renaud Gignac (2012). *Effet possible du milieu HLM sur la participation des locataires à des mesures d'employabilité et sur l'obtention d'un emploi Synthèse de la littérature*. Société d'habitation du Québec, [En ligne] : <https://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000022487.pdf>
- ^{lxxxix} Paul Morin *et al.* (2015). *Ibid.*
- ^{xc} Paul Morin (2007). *Ibid.*