



GITEs
SÛRETÉ RÉSIDENTIELLE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Groupement interquartiers de
tranquillité et de sûreté résidentielle

Au service des locataires,
pour leur tranquillité.

À propos du GITeS

La création du GITeS en 2018 résulte de l'observation de la délinquance croissante et du sentiment d'abandon ressenti par les résidents sur leurs immeubles. Les bailleurs sociaux, Patrimoine SA Languedocienne et le groupe des Chalets, ont créé ce groupement interquartiers de tranquillité résidentielle et de sûreté pour compléter leurs actions existantes, telles que la médiation et la vidéosurveillance.

Le GITeS, fruit d'une collaboration interbailleurs, vise à garantir la tranquillité résidentielle et à protéger le patrimoine immobilier des bailleurs sociaux. Ce projet répond à l'obligation légale des bailleurs de garantir la tranquillité à leurs locataires.

ATRS

GITeS
SÛRETÉ RÉSIDENTIELLE

Quelques mots de la direction



Jean-François NICOULES
Président

“ Notre objectif est de faire de notre groupement un acteur central de la tranquillité, améliorant le cadre de vie de nos locataires.



Rémi VINCENT
Directeur Général

“ Nous sommes là pour les locataires principalement, mettant en œuvre des actions dédiées à assurer la quiétude et la tranquillité de chacun.



Fabien MORVAN
Directeur général adjoint

“ En tant que maillon complémentaire, entre la police et les acteurs de la médiation, notre équipe intervient avec discernement, résolvant les conflits et favorisant le dialogue.



SOMMAIRE

01. Le GITEs en perspective

Genèse du GITEs : une dynamique créative en territoire toulousain depuis 2018	p.1
Organisation et fonctionnement	p.3
La mission du GITEs	p.5
Intérêt médiatique à propos du groupement	p.7

02. Performances opérationnelles

Données statistiques d'activité	p.9
Coordination opérationnelle : une synergie avec les acteurs locaux	p.10
Témoignage de Yacine LOUZ, président de l'amicale de locataires de la cité de l'Hers	p. 11
Les événements marquants de 2023	p. 13
Le rayonnement du modèle GITEs	p. 15

03. Responsabilité sociale et sociétale, un engagement fondamental

Ambitions collectives du GITEs : valeurs sociales comme boussole	p. 17
Promotion, rémunération et avantages sociaux	p. 18

04. Les autres services du GITEs

Service de protection des logements vacants : garantie de sécurisation pour empêcher les squats au bénéfice des familles en attente de logement	p. 19
L'Académie du GITEs : formations, conseils, ingénierie de projet	p. 21

05. L'assermentation des agents : une première en France

Mise en contexte de l'assermentation	p. 23
Impact sur la qualité des interventions et la sécurité des résidences	p. 24
Retour d'expérience des agents de tranquillité résidentielle assermentés	p. 24



Le GITEs en perspective

Genèse du GITEs : une dynamique créative en territoire toulousain depuis 2018

Conformément à l'article L614-1 du Code de la sécurité intérieure, le GITEs exerce, pour le compte de ses membres, des activités liées à la surveillance humaine, au gardiennage de biens meubles ou immeubles, ainsi qu'à la sécurité des personnes dans ces immeubles.

En 2023, le GITEs compte huit organismes HLM : 6 ESH* et 2 OPH**.

*Entreprise sociale pour l'habitat

**Office public de l'habitat

Le groupement assure la surveillance des immeubles chaque soir de l'année, contribuant ainsi à instaurer quotidiennement de la sérénité et de la tranquillité parmi les locataires.



Objectifs et activités

Le GITEs s'est fixé pour objectif général de lutter contre la défiance institutionnelle et le sentiment d'abandon ressenti par les habitants confrontés à des troubles et atteintes à leur cadre de vie. Il envoie un signal fort de présence et de soutien institutionnel face à ces défis, renforçant ainsi la mission de service public des bailleurs.

Un principe fondamental du GITEs est de maintenir un lien étroit et quotidien avec ses bailleurs-membres pour adapter au mieux son activité opérationnelle. Cela permet aux agents de terrain d'intervenir de manière efficace et adaptée aux différentes situations rencontrées.

Dimension sociale

Le GITEs attache une grande importance à la dimension sociale de son action. Les rondes de surveillance ne se limitent pas à la sécurité physique, mais sont également l'occasion de créer des liens avec les habitants. Les agents, assermentés et équipés pour relever certaines infractions, adoptent une attitude exemplaire axée sur la confiance, le respect et la proximité. Engagés dans la prévention des troubles et la lutte contre les nuisances, les agents du GITEs collaborent étroitement avec les forces de l'ordre et sont partenaires dans des opérations coordonnées.

Formation et transmission des savoir-faire

Pour valoriser et transmettre ses savoir-faire, le GITEs a créé l'Académie du GITEs. Ce service accompagne les bailleurs dans leurs réflexions et projets de constitution de groupement de surveillance, proposant des formations adaptées à leurs besoins spécifiques.

En maîtrisant à la fois le volet du lien social et celui de la résolution des troubles à la tranquillité, le GITEs s'est imposé comme une référence dans son domaine. Son expertise et son engagement continus servent de modèle à d'autres initiatives similaires.



Le GTeS en perspective

Organisation et fonctionnement

Stratégie et budget

L'organisation et le fonctionnement du GTeS sont alignés sur des orientations stratégiques et un budget décidés par la Direction Générale. Ces décisions sont soumises au **contrôle de l'assemblée générale et du conseil d'administration**, conformément aux statuts du groupement.

En 2023, le budget du GTeS a atteint 2 804 734 €, comprenant les trois activités : tranquillité résidentielle, formations et protection des vacants.

Le financement de ce dispositif est entièrement pris en charge par les bailleurs membres, garantissant ainsi la surveillance de leurs résidences. Ce **coût n'est pas répercuté sur les locataires** et relève des fonds propres des organismes HLM membres du groupement.

Seule une subvention de 20 000 € du FIPD a été versée.

Structure opérationnelle

- ↳ **Direction générale** : responsable des orientations stratégiques et des décisions budgétaires.
- ↳ **Fonctions supports** : apportent un soutien administratif et logistique.
- ↳ **Service de protection des logements vacants** composé de logisticiens, ce service assure la protection des logements vacants.
- ↳ **Service opérationnel** : deux groupes opérationnelles comprenant chefs de groupe, chefs d'équipe, agents et agents cynophiles.

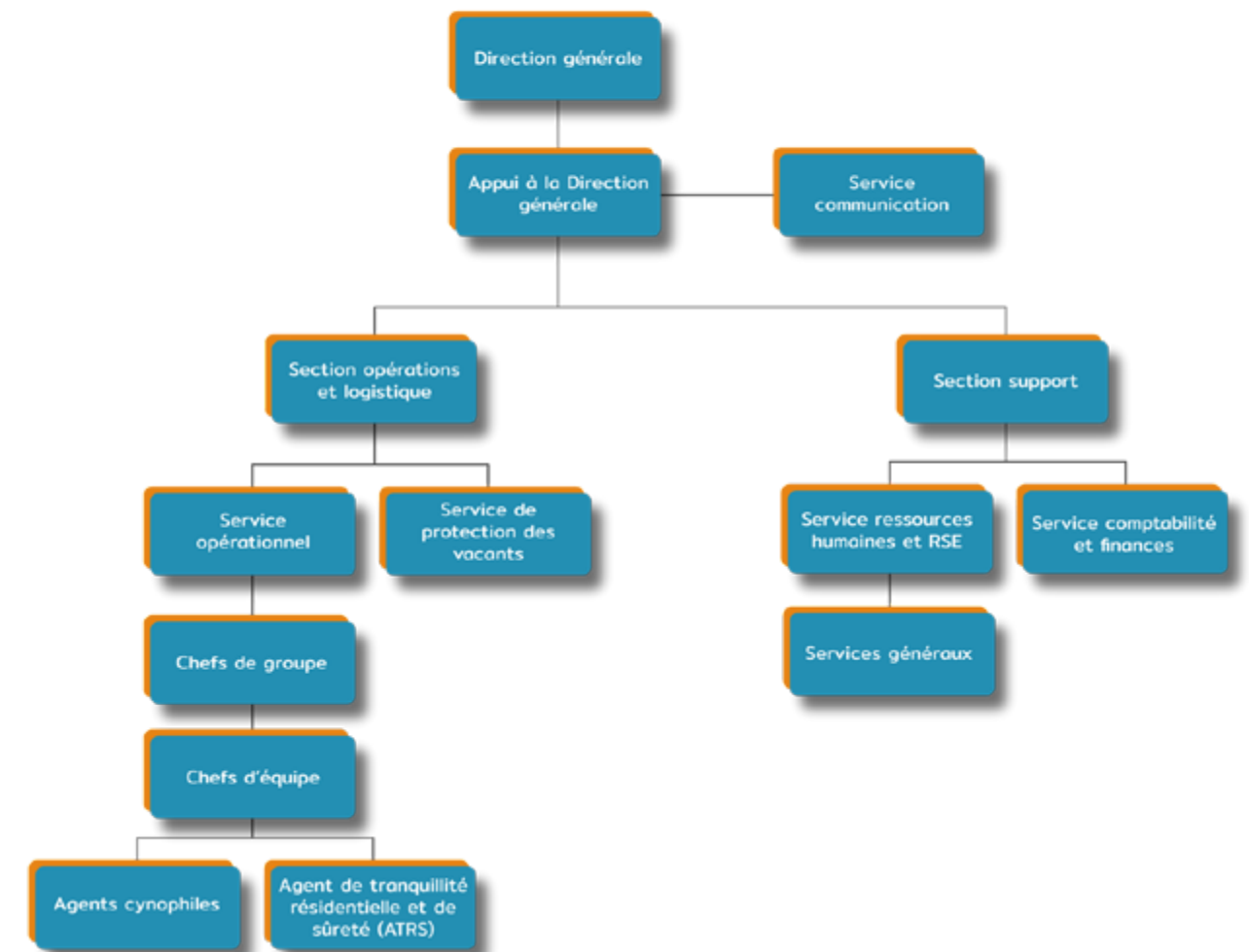


Fonctionnement global

Le GTeS fonctionne de manière **collaborative et intégrée**, mobilisant l'ensemble de ses ressources pour atteindre ses objectifs. Les orientations stratégiques décidées par la Direction Générale guident les actions quotidiennes de l'ensemble du personnel. La transparence et la communication sont des valeurs clés pour assurer une coordination efficace entre les différentes composantes du GTeS.

L'implication des bailleurs membres dans le financement d'un tel dispositif souligne leur engagement envers la sûreté résidentielle et renforce la coopération au sein du groupement. Le GTeS s'efforce de maintenir une **structure réactive et adaptable**, prête à répondre aux besoins changeants de ses bailleurs et des locataires.

Organigramme des services



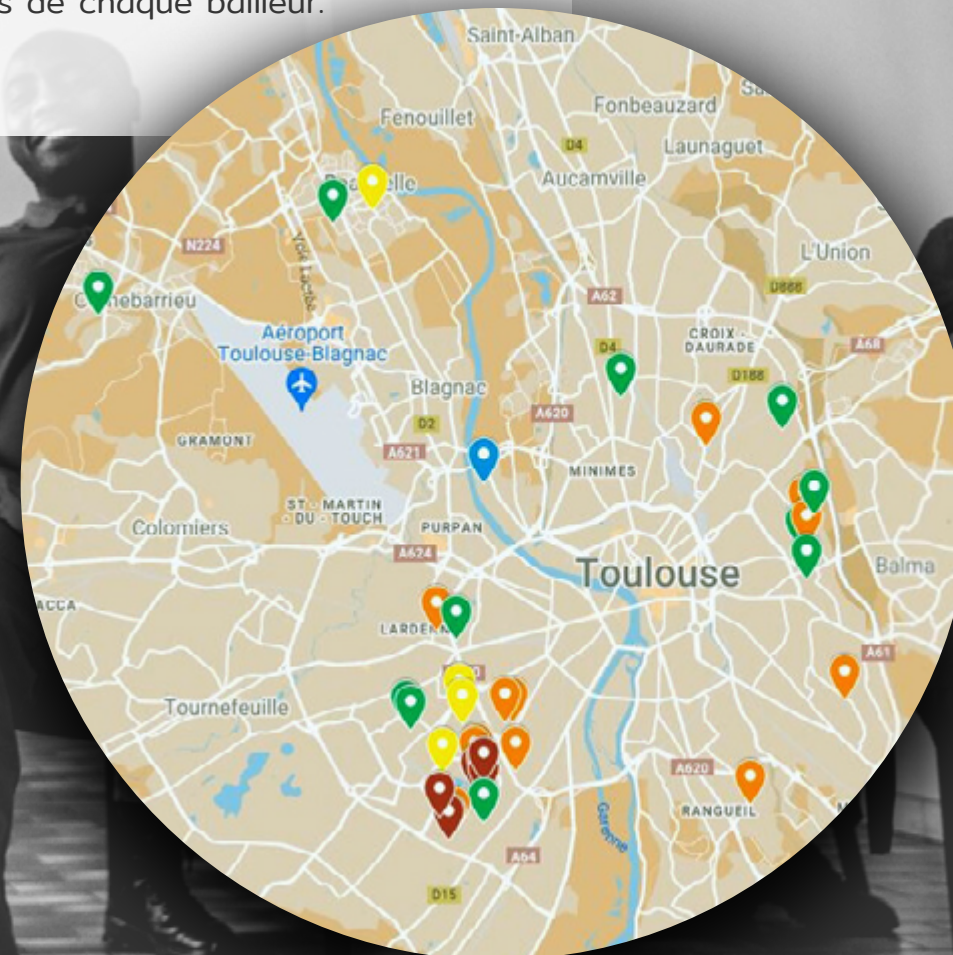
Le GTeS en perspective

La mission du GTeS

Assurer la tranquillité de 15 000 locataires

Cette **répartition géographique** démontre la couverture étendue des activités du GTeS, assurant une présence significative dans des secteurs variés, bien que concentrée sur le Grand Mirail.

L'**efficacité opérationnelle** et la **flexibilité** du GTeS permettent une réponse adaptée aux besoins spécifiques de chaque bailleur.



Au coeur de la mission

Réside l'engagement quotidien à assurer la tranquillité de 15 000 locataires. Les agents du GTeS effectuent des rondes de surveillance tous les jours de l'année, de 15h00 à 00h00.

5 707 rondes de surveillance réalisées en 2023

La répartition de l'activité en 2023 est la suivante :

77 % sur le secteur Grand Mirail,

15 % sur le Nord-Est et l'Est (quartier Soupétyard et la Vache),

8 % sur les autres quartiers et communes (Aussonne, Cornebarrieu, Beuzelle, Cugnaux et Rangueil).

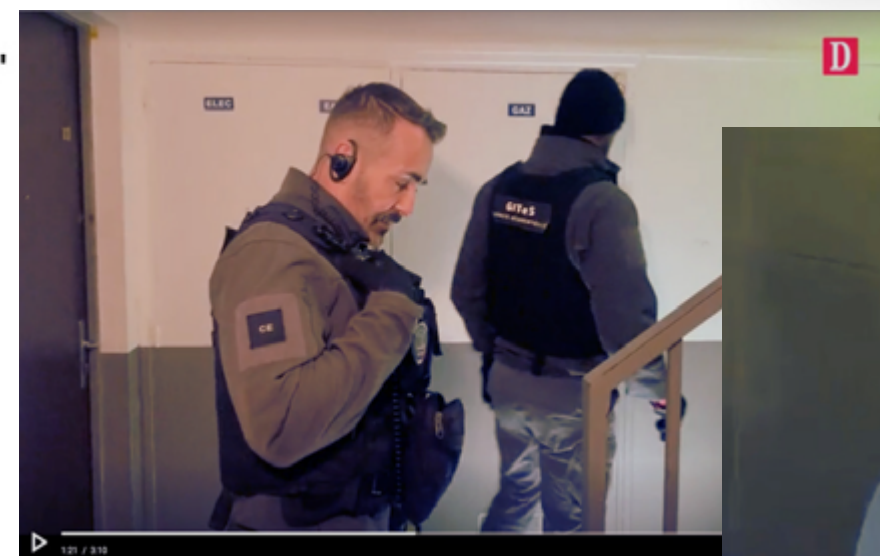
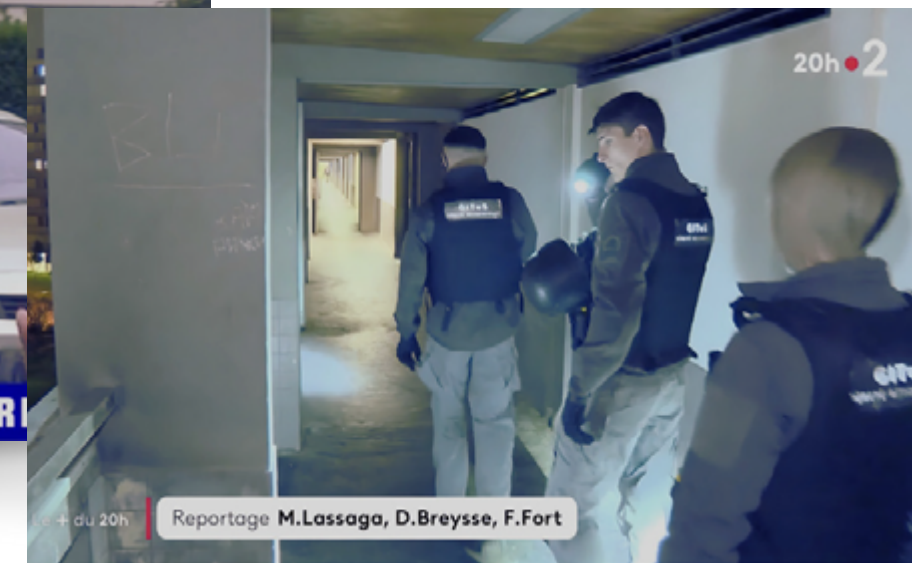
Le GITEs en perspective

Intérêt médiatique à propos du groupement

Le Groupement a attiré l'attention des **médias locaux et nationaux**, marquant ainsi son importance dans le paysage de la tranquillité résidentielle. Une occasion unique s'est présentée lors de l'assermentation des agents, **une première en France**, suscitant un vif intérêt de la presse. Ces événements ont donné lieu à la rédaction d'une dizaine d'articles sur le sujet.

En fin d'année, l'arrivée de CDC Habitat au sein du GITEs a été un moment marquant, attirant l'attention des **équipes de France 2**. Cette visite a propulsé l'exposition médiatique du groupement à un niveau supérieur, avec la diffusion d'un reportage lors du traditionnel journal de 20h.

Cette couverture médiatique souligne la reconnaissance du groupement en tant qu'acteur clé dans le domaine de la tranquillité résidentielle. Les **retombées positives** de ces événements renforcent la visibilité du GITEs et son rôle en tant que référence dans son secteur d'activité.



Performances opérationnelles

Données statistiques d'activité

Le GITeS présente un aperçu de ses données statistiques d'activité en 2023, mettant en lumière les **chiffres clés** et les **tendances**. Cette analyse se divise en plusieurs volets, notamment par bailleurs, le nombre de procès-verbaux émis, et une focalisation sur les interventions liées aux logements vacants.

Ces données sont transmises tous les mois à chaque bailleur sous forme de **rapport détaillé**. Ci-dessous, un aperçu de quelques chiffres liés à l'activité du groupement.



Coordination opérationnelle : une synergie avec les acteurs locaux

Le GITeS s'inscrit comme une partie prenante incontournable du continuum de sécurité, contribuant activement à la **stratégie partenariale** et à la **prévention des troubles**. Des conventions de partenariat ont été signées avec la Préfecture d'Occitanie, la DDSP 31, et la Région de Gendarmerie d'Occitanie.



Partenaires institutionnels



Intégration aux instances

- Conseil métropolitain de la sécurité et de prévention de la délinquance (CMSPD) de Toulouse Métropole
- Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) de la ville de Toulouse et de Cugnaux
- Assises métropolitaines de la sécurité
- Rédaction du contrat de ville
- Groupes de partenariats opérationnels (GPO) dirigés par la DIPN
- Réunions interservices hebdomadaires dirigées par la DIPN
- Organisations d'interventions coordonnées avec la DDSP 31, la Gendarmerie et la Police Municipale de Toulouse

Performances opérationnelles

Témoignage de Yacine LOUZ, président

de l'amicale de locataires de la cité de l'Hers.

“

Notre cité a connu par le passé des problèmes de tranquillité qui se situaient principalement au niveau des parties communes. Les rondes sont très importantes car elles sont certes très **préventives** mais surtout **dissuasives**, elles rassurent les locataires et donnent un bien-être à notre cité. (...) Ils vont au **contact des locataires**, ils **expliquent leur mission** et c'est ce côté pédagogique qui est très important.

Le GITeS n'est pas un corps étranger à notre cité. Les équipes ont su gagner la **confiance des locataires**. (...) On note une nette diminution des actes de dégradations et d'attroupements au niveau des cages d'escalier qui sont sources de nuisances sonores.

(...) Par exemple, lorsque l'on a fait appel au GITeS, les équipes sont arrivées en moins d'une heure et dans l'heure qui a suivi, le problème était clos et réglé !



Performances opérationnelles

Les événements marquants de 2023

Les 5 ans du GITeS



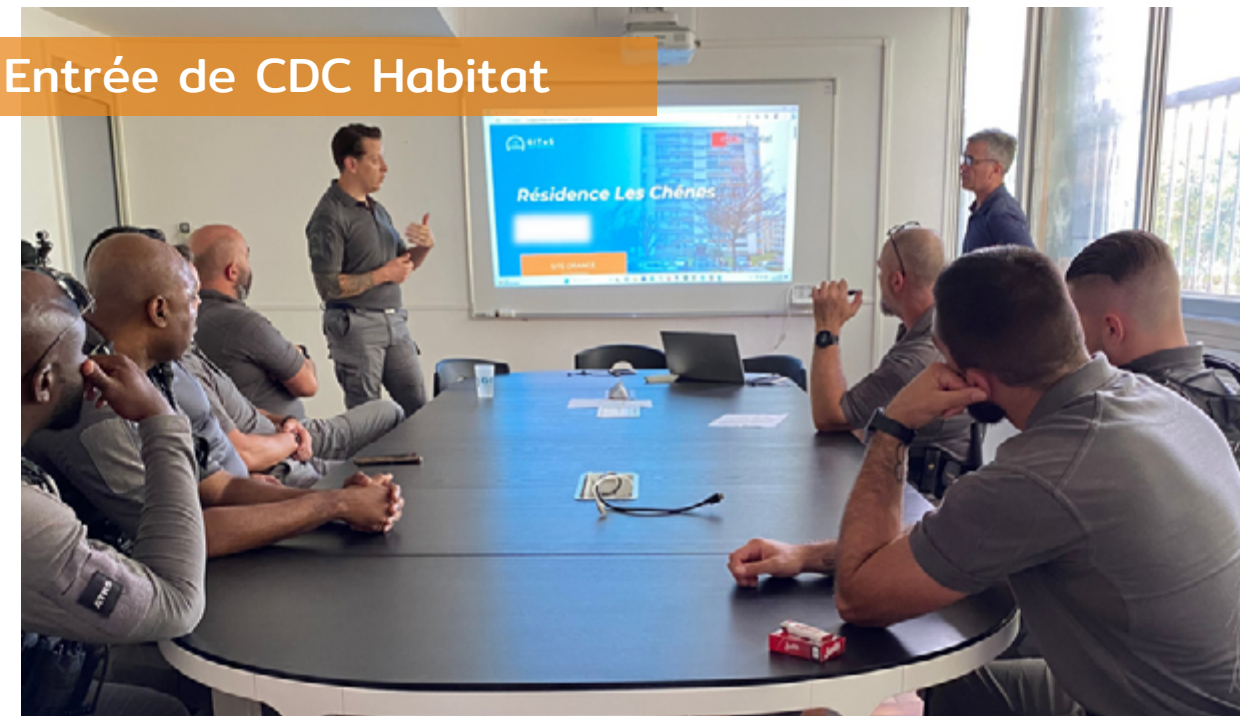
La cérémonie a commencé dans les locaux du groupement, où les agents les plus dévoués ont été honorés, recevant des récompenses pour leur engagement. Dans un deuxième temps, une cérémonie a eu lieu à la Salle Sénéchal, au cœur du centre historique de Toulouse. Entourés des partenaires institutionnels, des forces de l'ordre et des bailleurs membres.

Assermentation



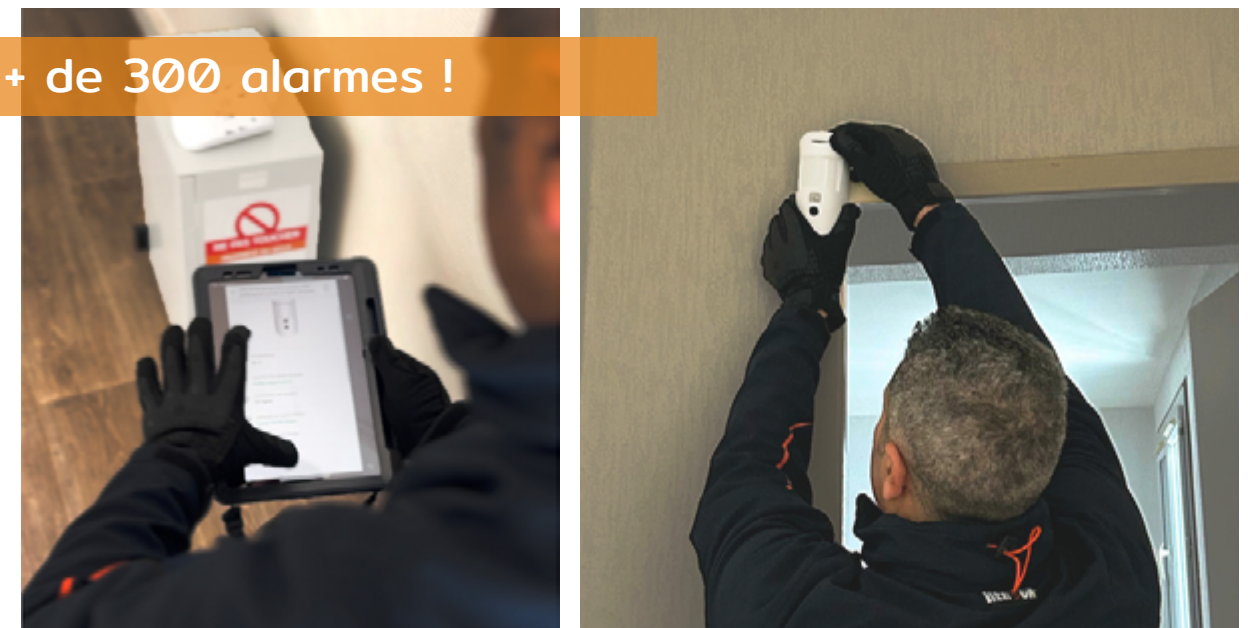
Depuis mars 2023, les agents de tranquillité peuvent dresser des procès-verbaux et relever des infractions, marquant un moment clé de responsabilité et d'engagement dans leur mission.

Entrée de CDC Habitat



Le début officiel de la collaboration avec CDC Habitat en octobre 2023 marque un jalon majeur pour notre organisation. Sur cette photo, les responsables font un briefing sur la nouvelle résidence à surveiller.

+ de 300 alarmes !



En fin d'année, le Service de protection des vacants (SPV) du GITeS a franchi une étape significative en dépassant le seuil des 300 alarmes installées. Grâce à une équipe de logisticiens internes et d'agents de tranquillité résidentielle sur le terrain, le GITeS est en mesure de répondre efficacement à toute alerte, garantissant ainsi la tranquillité et la sûreté des résidences surveillées.

Performances opérationnelles

Le rayonnement du modèle GTeS

Le GTeS, fort de son succès à Toulouse, étend son modèle novateur à d'autres métropoles, démontrant ainsi son rayonnement et son influence positive.

Création de deux nouveaux groupements

En 2022, le GTeS s'engage dans un **partenariat avec ACM Habitat**, l'office public de l'habitat de Montpellier Méditerranée Métropole, pour la création d'un Groupement de surveillance d'immeubles (GSRI : Groupement de Sécurité Résidentielle Interbailleur). Ce projet d'accompagnement complet comprend plusieurs étapes clés :

- ➔ Élaboration du budget prévisionnel
- ➔ Recrutement d'opérationnels
- ➔ Audit et reconnaissance des sites avec livraison de procédures opérationnelles
- ➔ Formation des cadres et des opérationnels sur diverses thématiques, dont le volet juridique, le commandement opérationnel, les tactiques et techniques opérationnelles, ainsi que la formation cynophile



Après plusieurs mois d'accompagnement, le GSRI de Montpellier se déploie avec succès en octobre 2023.

Un deuxième projet voit le jour à Nice, avec la **collaboration de Côte d'Azur Habitat et de la Ville de Nice**. Ces bailleurs souhaitent bénéficier de l'expertise du GTeS pour la création d'un dispositif de surveillance d'immeubles.

L'accompagnement, similaire à celui de Montpellier, inclut également un **soutien spécifique à la constitution juridique** du GIE, avec la rédaction du contrat constitutif et des conventions bailleurs-collectivités.

De plus, des conseils sont prodigués pour l'achat de matériel et de logiciels internes. Le déploiement de cette nouvelle structure est prévu pour le mois de mai 2024.



Les membres du GAIDA (Groupe d'agents interbailleurs contre désordres et abus), lors de leur semaine d'immersion au sein de notre groupement, partagent savoir-faire et expérience avec nos équipes sur le terrain.

Rayonnement du groupement et influence

Ces projets de créations soulignent la **confiance accordée** au modèle opérationnel du GTeS. Son expertise est reconnue au-delà de Toulouse, contribuant à renforcer la sécurité résidentielle dans d'autres métropoles. Le GTeS continue ainsi à être un acteur majeur dans la promotion d'une **approche collaborative et innovante** en matière de tranquillité résidentielle.

Responsabilité sociale et sociétale : un engagement fondamental

Ambitions collectives du GITEs : valeurs sociales comme boussole

Le GITEs est en relation avec la mairie de Toulouse et les associations dans le cadre d'organisation d'événements sportifs et socio-culturels.

RAID PROX' AVENTURE

Ce dispositif à l'initiative de la police nationale, propose des rencontres entre jeunes et policiers grâce à des journées sportives et citoyennes au coeur des quartiers. Nos agents ont animé des stands de boxe, de football et de rugby, offrant aux enfants une expérience enrichissante et divertissantes.



URBAN DAY

Nous avons participé au **Reynerie Urban Day**, un événement organisé par la Mairie de Toulouse pour les enfants du quartier de la Reynerie. Le GITEs a animé un atelier de boxe anglaise, transmettant aux enfants les valeurs de ce sport qui nous sont chères : **discipline**, **respect** et **persévérance**.



Promotion, rémunération et avantages sociaux

Le GITEs s'engage en faveur d'une politique sociale interne visant à valoriser ses collaborateurs.

Dialogue et engagement social

Le GITEs s'engage dans un **dialogue continu avec ses salariés**, favorisant une communication transparente et constructive. À cette fin, des réunions mensuelles sont organisées, offrant à chaque salarié un moment pour s'exprimer.

Ces rencontres mensuelles abordent divers sujets, comme l'actualité de l'entreprise, les annonces liées au fonctionnement opérationnel du groupement, les problématiques, les solutions envisagées.

Primes individuelles et collectives

- Intéressement
- Prime individuelle au mérite
- Prime d'assiduité
- Prime d'exposition
- Prime d'assermentation

Contrats à durée indéterminée

Un taux de CDI de **100 %**, dépassant la moyenne du secteur de la sécurité privée (80 %).

Rémunération compétitive

Nous rémunérons nos agents 300 € brut mensuel de **plus que la moyenne nationale** de la sécurité privée (conformément à la grille des salaires en sécurité privée pour 2024, à compter du 1er janvier 2024).

Promotion

Un taux de promotion de **21 %** démontre notre engagement envers le développement professionnel de nos salariés.



Les autres services du GITEs

Service de protection des logements vacants : garantie de sécurisation pour empêcher les squats au bénéfice des familles en attente de logement

Né en 2021, le Service de Protection des Vacants (SPV) bénéficie aux bailleurs dans le besoin de sécurisation de leurs logements vacants.

Ce service composé de logisticiens apporte une réponse **rapide et efficace** à toutes les problématiques d'occupations illégales grâce à :

- une technologie de pointe ;
- une capacité d'intervention **7j/7** du groupe opérationnel sur tout secteur afin d'effectuer une levée de doute ;
- une excellente **coopération** avec les forces de l'ordre en cas de besoin.



C'est parce que le marché est très tendu pour les familles et que les bailleurs sont confrontés à des situations complexes de squats, que le GITEs a créé ce service. Grâce au SPV, le bailleur obtient la **sécurisation complète** de son logement. De la pose d'alarme à la remise de clés, le personnel du SPV s'occupe de réaliser la sécurisation complète des lieux.

Schéma du processus logistique du Service de Protection des Vacants



1 000

logements protégés par le GITEs depuis 2020

20

tentatives de squats évitées chaque mois

Les autres services du GITEs

L'Académie du GITEs : formations, conseils, ingénierie de projet

L'Académie du GITEs voit le jour en 2020 dans une dynamique de transition de l'expertise en matière de tranquillité résidentielle de ses cadres. Focus sur deux prestations issues du catalogue de l'Académie :

Formation Référent sûreté



Au terme des 5 jours de formation, les participants reçoivent leur certificat de suivi de formation.

Ce certificat atteste de leur engagement et de leur réussite dans l'acquisition de compétences essentielles.

Notre service dédié aux formations propose la formation "Référent Sûreté", une formation de 5 jours conçue pour renforcer les **compétences des référents sûreté** dans divers domaines clés de la sécurité.

Cette formation couvre des **sujets essentiels** tels que le cadre juridique, les partenariats institutionnels, les procédures pénales, les moyens techniques de sécurisation, la gestion des troubles et la protection du personnel.

Destinée au personnel des bailleurs sociaux en charge de la tranquillité résidentielle, qu'ils soient dédiés ou complémentaires aux chefs d'agence, cette formation offre une **approche complète** pour mieux répondre aux défis de la sûreté et de la sécurité.

Formation Garde particulier assermenté

D'une durée de 14 heures, cette formation offre une exploration approfondie de l'environnement juridique spécifique à l'agent assermenté, ainsi que des compétences pratiques pour agir efficacement.

Cette formation est conçue pour le **personnel du bailleur à assermenter**, incluant les gardiens d'immeuble, les responsables de clientèle, les référents sûreté, ainsi que le personnel de direction et d'encadrement.

Le programme comprend des modules sur les **notions juridiques de base**, les droits et devoirs du garde assermenté, la déontologie et les techniques d'intervention, ainsi que la rédaction de procès-verbaux.

À travers des activités pédagogiques telles que la rédaction de procès-verbaux, des études de cas concrets et des jeux de rôle adaptés, les participants acquièrent les compétences nécessaires pour exceller dans leur rôle.

Ces formations sont dispensées auprès de nos agents de tranquillité résidentielle afin d'obtenir **l'agrément nécessaire à l'assermentation devant le tribunal judiciaire**.



Formation enrichissante et professionnelle, dispensée par des experts de l'Académie du GITEs.

L'assermentation des agents : une première en France

Mise en contexte de l'assermentation

Le projet d'assermenter des agents de tranquillité résidentielle naît de la volonté de fournir un outil supplémentaire pour assurer la tranquillité des résidences, en dissuadant les comportements empêchant la bonne jouissance de celles-ci.

Pour la **première fois en France**, le 1er mars 2023, la première promotion d'agents assermentés du GITeS prête serment au tribunal de Toulouse.

Depuis, le groupement compte **19 agents assermentés**. Ils peuvent dresser des procès-verbaux relevant des infractions ci-dessous.

✓ dégradations, destructions de biens

✓ abandon d'ordure

✓ non-respect du tri des déchets

✓ épanchement d'urine

✓ abandon d'épave de véhicule ou d'ordures transportée dedans



Impact sur la qualité des interventions et la sécurité des résidences

En 2023, nos agents ont dressé **14 procès-verbaux**, notamment pour des infractions telles que les jets d'ordures dans les halls et des pollutions liées à de la mécanique sauvage. Ces actions ont démontré leur efficacité dissuasive auprès des locataires et des individus peu soucieux de la vie en collectivité.

Nous sommes fiers de souligner que l'officier du ministère public, avec qui nous entretenons une collaboration étroite, a **salué la qualité de nos procédures**.

Retour d'expérience des agents de tranquillité résidentielle assermentés



Quels sont les avantages de rédiger des procès-verbaux lors des missions de sécurité ?



La perception de notre métier, comme agent de la sûreté résidentielle, donne plus de crédibilité à la profession, et induit ainsi un respect de notre fonction. Cela contribue également à la prévention des "incivilités".



Selon vous, quels sont les effets d'une telle prérogative vis-à-vis des locataires ?



Un soutien supplémentaire à leur revendication quant aux nuisances et troubles qu'ils rencontrent.



Qu'est-ce que peut apporter la présence d'agents de tranquillité résidentielle assermentés sur le patrimoine des bailleurs sociaux ?



Une véritable réponse aux différentes difficultés rencontrées sur leur site et un moyen également pour eux de réagir si les faits se répètent.

PARTENAIRES DES BAILLEURS SOCIAUX

Au service des locataires, pour leur tranquillité



gites-surete.fr



@Groupement interquartiers
de tranquillité et de sûreté



contact@gites-surete.fr

