

RENCONTRES FRANCILIENNES DE LA GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

1^{er} et 3
décembre
2020

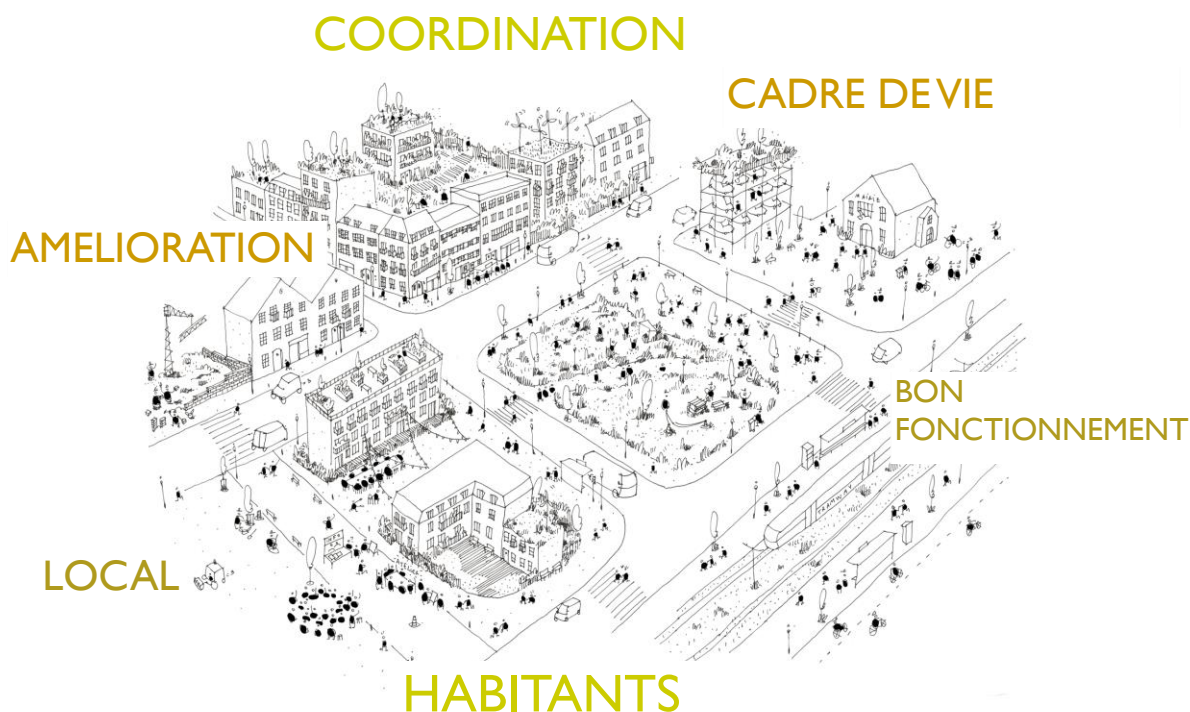
- 2^{ème} édition -

CADRE DE VIE : COMPRENDRE, EVALUER, AGIR



Au sommaire

En introduction.....	p 3
Temps #1 – Mesurer objectivement la propreté.....	p 4
La présentation.....	p 4
La restitution d’atelier.....	p 4
Temps# 2 – Comprendre les comportements.....	p 8
Les présentations.....	p 8
Les restitutions d’ateliers.....	p 9
Pour conclure.....	p 15
Ressources.....	p 16



En introduction

Cette **deuxième rencontre francilienne de la Gestion urbaine et sociale de proximité**¹, co-organisée par les 4 centres de ressources politique de la ville d'Ile-de-France : le CRPVE (91), Profession Banlieue (93), le Pôle ressource de Paris (75) et le Pôle ressources Ville et développement social (95), l'EPT Plaine Commune et la ville de Montigny-lès-Cormeilles, a rassemblé **134 participant·e·s** (dont 91 acteur·rice·s francilien·ne·s) le 1^{er} décembre 2020 et **127 participant·e·s** (dont 81 francilien·ne·s) le 3 décembre 2020.

La rencontre a dépassé les frontières de la région Ile-de-France puisque des acteur·rice·s d'autres régions y ont participé, preuve de l'intérêt et du besoin de mise en réseau pour échanger et enrichir les pratiques dans ce domaine.

En effet, ces rencontres de la GUSP ont vocation à :

- Favoriser **l'interconnaissance et la mise en réseau de ces acteur·rice·s** ;
- Permettre **l'échange de pratiques et le croisement des réflexions**, avec l'apport d'**expertise** issues de la recherche scientifique ou d'études menées dans ce champ ;
- Rendre **visible et lisible** le déploiement de la Gestion urbaine et sociale de proximité dans différents territoires d'Ile-de-France et d'ailleurs.

A l'image de la première édition, qui s'est tenue le 3 avril 2019 à Montigny-lès-Cormeilles (cf Actes dans onglet ressources), des professionnel·le·s œuvrant en **collectivité** et concernés par la GUSP (chargé·e·s de mission GUP/GUSP, rénovation urbaine, politique de la ville, agent·e·s de développement local, représentant·e·s de bailleurs...) étaient majoritairement présents. Des acteur·rice·s **associatifs** et des **élu·e·s** étaient également au RDV.

Cette 2^{ème} édition, qui s'est tenue en visio-conférence au regard des contraintes sanitaires avait pour **thème « Cadre de vie : comprendre, évaluer, agir »** et s'est déployée sur 2 matinées :

- Le **1^{er} décembre**, autour de la question « **comment mesurer objectivement la propreté et agir ?** » avec Hervé Guillaume, coordinateur du réseau AVPU et Nathalie Kremer, chargée de GUP et développement durable, ville de Dreux ;
- Le **3 décembre**, autour de la **compréhension des comportements pour engager des actions**, avec Xavier Brisbois, docteur en psychologie sociale expérimentale, et Abou N'Diaye, sociologue et directeur de l'ARESS (Atelier de recherche en sciences sociales).

Ce document vise à partager les **enseignements** de cette journée et à restituer les contributions des professionnel·e·s lors des ateliers thématiques qui ont succédé aux présentations.

¹ Ici, le terme de Gestion urbaine et sociale de Proximité a été retenu pour mettre en avant la nécessaire articulation de l'urbain et du social dans ces démarches.

Retrouver les vidéos d'introduction de 2ème édition des rencontres :

- le discours d'introduction de Matthieu Hanotin, président de l'EPT Plaine Commune et Maire de St Denis : <https://www.youtube.com/watch?v=5f3FjHuVtmo>
- la présentation du programme et des organisateurs : <https://www.youtube.com/watch?v=FzkCcdSYko4>

La structuration en cours du réseau des professionnels de la GU(S)P

Le réseau des professionnel.le.s de la GUSP est une initiative spontanée née de la volonté pour de nombre d'entre eux de se connaître et d'échanger. Cette mise en réseau est animée depuis 2 ans par plusieurs professionnel.le.s en France et se concrétise déjà par un partenariat avec les centres de ressources d'Ile-de-France avec l'organisation des rencontres franciliennes de la GUSP.

La première rencontre avait réuni 70 professionnel.le.s à Montigny-lès-Cormeilles en 2019. A cette occasion une quarantaine d'entre eux avaient formulé le souhait de formaliser un réseau et 23 d'entre eux de s'impliquer dans sa construction et son animation. Depuis, d'autres ont rejoint le groupe.

En fin d'année 2021, le réseau se concrétisera par la création d'une association qui visera à promouvoir le métier de la gestion urbaine et sociale de proximité et à mettre en relation les professionnel.le.s avec l'organisation de temps d'interconnaissance et d'échange de pratiques.

Pour rejoindre ce réseau, vous pouvez adresser un mail à reseau.gusp@gmail.com ou **Fabien MAISONNIER** au 01.30.26.30.32. Plus d'informations sont accessibles sur le site internet de la Ville de Montigny-lès-Cormeilles « Montigny95.fr ».

Temps #1 - Mesurer objectivement la propreté

La présentation



Mesurer objectivement la propreté et agir

Intervenant : Hervé Guillaume, coordinateur du réseau de l'Association des Villes pour la Propreté Urbaine (AVPU)

L'AVPU a élaboré des « indicateurs objectifs de propreté » (IOP), une méthodologie d'évaluation de la propreté mise en œuvre par une centaine de villes en France et en Belgique. Cette démarche partagée permet de mieux connaître les problématiques de propreté dans les territoires urbains, d'évaluer objectivement leur évolution dans le temps et de mettre en place des actions pour pallier ces problématiques. L'AVPU valorise chaque année ces pratiques inspirantes au travers de ses Trophées de la Propreté urbaine.

Retrouver la présentation d'Hervé Guillaume :

- Le support de présentation en PDF : <http://www.reseau-crpv.fr/wp-content/uploads/2021/03/Intervention-AVPU-1er-decembre-2020.pdf>
- La présentation en format vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=qVNQsH8NQ0g>

La restitution de l'atelier

En lien avec la présentation d'Hervé Guillaume, les participant·e·s ont été invité·e·s à réfléchir en petits groupes à la question « **Pourquoi et comment évaluer la propreté d'un quartier d'habitat social ?** », dans l'objectif de se projeter sur l'intérêt de l'évaluation et de s'approprier une méthode pour la mettre en pratique.

Les éléments ci-dessous sont la synthèse des productions des groupes.

1) Pourquoi évaluer ?

Évaluation “prospective” a priori, pour définir une stratégie et réorienter les actions

- Pour élaborer une **stratégie de pilotage** : faire un diagnostic /état des lieux, cartographier les problématiques, identifier les causes des dysfonctionnements (propreté / vétusté, habitudes de vie, rapport aux déchets, comportements, etc..), cibler les besoins et les publics, prioriser mieux répartir les rôles et les moyens, le qui fait quoi, la domanialité ;
- Pour faire intervenir en premier lieu **le droit commun**, et les politiques spécifiques seulement en complément (notamment pour le ciblage de l’abattement de TFPB) ;
- Pour mobiliser des **moyens supplémentaires** si nécessaire ;
- Pour développer des **réponses adaptées** en fonction de la répartition des rôles et des compétences de chaque acteur trice.

Evaluer pour “objectiver” le niveau de propreté :

- Pour nuancer (sortir de l’approche binaire propre/sale) et mesurer l’évolution de la propreté d’un espace suivant des **indicateurs “objectifs”** ;
- Pour mesurer la propreté perçue des habitant e s et professionnel le s, la mettre en regard avec des indicateurs “objectifs” et mettre à distance le “ressenti” afin de mieux **concilier les différences d’exigences** ;
- Pour **comparer** un secteur prioritaire en QPV d’un secteur relevant du “droit commun” : déconstruire certains stéréotypes ou clichés, relativiser certaines problématiques présentes ailleurs, le cas échéant aussi pour identifier un défaut de mobilisation du droit commun et mieux cibler les crédits spécifiques (ex : l’abattement de TFPB).

Évaluer pour fédérer, créer une dynamique collective, renforcer le dialogue entre les parties prenantes du cadre de vie :

- Pour **renforcer le dialogue** entre les habitant e s et prévenir les conflits, mais aussi entre les professionnel le s (villes, bailleurs, services propreté, etc..), par exemple en engageant un dialogue sur le montant des charges des locataires ;
- Pour **impliquer les habitants** sur la propreté de leurs espaces et sortir du schéma “service rendu” aux usager ère s.

Évaluer “à posteriori”, après la mise en place d’actions :

- Pour **communiquer**, donner à voir les actions mises en place aux élu e s et habitant e s et visibiliser l’action publique ;
- Pour **mesurer l’impact** et l’efficacité des actions, savoir si elles ont porté leurs fruits, et le cas échéant réajuster / réorienter les plans d’actions, ou venir confirmer, justifier de la pertinence de certaines actions (y compris celles financées par la TFPB) ;

- Donner à voir les **améliorations et progressions** identifiées lors d'une mesure objective de la propreté.

2) Comment évaluer ? Quelques pistes méthodologiques pour la mise en œuvre

○ Qui impliquer dans l'évaluation ?

Il est pertinent d'impliquer, dans la démarche d'évaluation les **professionnel·les** intervenant dans le quartier (associations, différents services des collectivités, État, etc.). Afin de favoriser l'acceptabilité des mesures prises, il est également important d'impliquer largement les **habitant·es et les usager·ère·s** aux réunions, diagnostics en marchant, etc. Enfin, mobiliser les **enfants** qui peuvent solliciter à leur tour leurs parents peut être un levier intéressant dans cette démarche.

○ Comment faire pour impliquer le plus largement possible ?

	Propositions / Détail	Points de vigilance
Trouver l'outil adapté	<p>Outils numériques : applications, outils cartographiques, outils de traitement des données.</p> <p>Outils de diagnostics partagés : diagnostics en marchant avec tous les partenaires, marches exploratoires...</p>	Les outils numériques ne sont pas forcément bien maîtrisés par tout le monde
Varier la temporalité des actions	Réunir les habitant·es sur différents créneaux (matin, midi, après-midi, soirée) afin de pouvoir impliquer une plus grande variété de publics. Le faire de manière récurrente (ex : une fois par an)	Attention à ne pas surmobiliser les habitant·es
Varier les types de personnes présentes en fonction des réunions	Proposer des rencontres avec uniquement des habitant·es et/ou uniquement des professionnel·les	
Vulgariser les termes techniques	Afin de permettre un dialogue clair et la construction d'une grille d'analyse commune (entre habitant·es et professionnel·les)	
Varier les techniques d'animation	Utiliser des techniques d'animation permettant de rendre ludique l'association des habitant·es (créer des jeux...)	

<p>Ne pas imposer l'évaluation, ne pas juger le travail des services</p>	<p>Imposer l'évaluation aux services propreté, risque d'être contreproductif. Le but est d'identifier collectivement la salissure sans donner le sentiment de remettre en question le travail des services.</p>	
---	--	--

○ **Les critères et les démarches d'évaluation**

Plusieurs démarches d'évaluation peuvent être mises en place :

- Une **démarche « objective »**, en utilisant les indices de l'AVPU : utiliser une grille IOP dans les diagnostics en marchant et constater l'évolution avec les habitant·es et les agent·es de terrain. Les grilles d'évaluation doivent être adaptées en fonction des sites (on n'évalue pas la propreté de la même façon selon que l'on parle d'espaces publics ou d'espaces collectifs) et ne doivent pas être trop complexes à utiliser.
- Une **démarche « subjective »**, en identifiant le ressenti par rapport à la propreté et en mettant en place par exemple des balades urbaines avec le bailleur social pour recenser toutes les problématiques et signalements.

○ **Comment assurer le suivi de la démarche ?**

Si les grands temps de l'évaluation peuvent rassembler toutes les professionnel·les et les habitant·es d'un quartier, il est toutefois nécessaire d'avoir un **groupe de suivi** restreint afin de ne pas surmobiliser les acteur·rices. Ce suivi doit :

- **Être régulier** (selon des périodes définies préalablement : tournées de repérage quotidien ? plusieurs fois par mois/trimestre/semestre ?) ;
- Permettre de **confronter les constats** des habitant·es, des usager·ères et des professionnel·les ;
- S'appuyer sur des **indicateurs** qui restent identiques tout au long de la démarche afin de pouvoir mesurer leur évolution au regard des actions menées.

Temps #2 – Comprendre les comportements

Les présentations

Comprendre les comportements : un enjeu stratégique pour favoriser le respect du cadre de vie

Intervenant : Xavier Brisbois, docteur en psychologie sociale expérimentale

Comment les comportements se matérialisent-ils, en lien avec l'environnement et le cadre de vie ? Comment les faire évoluer ? Une grille d'analyse utile pour comprendre les pratiques individuelles et mettre en lumière certains facteurs souvent non pris en compte, a été formalisée par les psychologues sociaux Xavier Brisbois et Lolita Rubens, afin de pouvoir mieux envisager des pistes d'actions.

→ Le support de présentation en PDF :

http://www.reseau-crpv.fr/wp-content/uploads/2021/03/Changer-les-comportements_3-December-2020-XBrisbois.pdf

→ La présentation en format vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=LaQsPWaSkY>



Le jet de déchets par les fenêtres : comprendre et agir sur le phénomène

Intervenant : Abou NDIAYE, sociologue et directeur de l'ARESS (Atelier de recherche en sciences sociales), prestataire de l'étude pour l'EPT Plaine Commune.

Une étude pour mieux comprendre et agir sur le phénomène du jet de déchets par les fenêtres a été commanditée par un groupement inter-bailleurs de l'EPT Plaine Commune (93). Alimentée par 220 entretiens qualitatifs et des focus groupes, cette étude menée par l'ARESS s'est notamment traduite par la réalisation d'une typologie des motivations de jets par les fenêtres ainsi que par une évaluation de la perception de la propreté via un « netomètre ». Il en découle une proposition d'expérimentation de co-gestion du cadre de vie selon le principe des « communs ».

→ Le support de présentation en PDF : http://www.reseau-crpv.fr/wp-content/uploads/2021/03/Etude_ARESS_jet-par-les-fenetres_03-12-2020.pdf

→ La présentation en format vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=m8OjOFkDHG8>

Les restitutions d'ateliers

Atelier I : Peser sur les comportements et trouver des solutions localement

En lien avec la présentation de Xavier Brisbois, les participant.e.s ont été invité.e.s à réfléchir à la question « **Comment s'approprier une grille d'analyse pour peser sur les comportements : et trouver des solutions localement ?** ». Prenant pour exemple trois problématiques différentes (les dépôts sauvages en pied d'immeuble, les dépôts d'encombrants, et les jets par les fenêtres), les participant.e.s ont tenté d'analyser ces nuisances sous l'angle comportemental en mobilisant les enseignements mis en lumière par Xavier Brisbois (1), pour ensuite identifier les paramètres comportementaux sur lesquels agir pour limiter ces nuisances (2), Enfin, il/elle.s ont été invité.e.s à imaginer les actions concrètes pouvant en découler (3).

Les éléments ci-dessous sont la synthèse des productions des groupes.

Cas I : Dépôts sauvages en pieds d'immeubles

I) Explication du phénomène sous l'angle comportemental :

- **Difficulté d'accès au local des ordures ménagères** : manque d'information, distance, remplissage excessif, sacs bloquant l'accès aux bacs, sentiment d'insécurité, etc... ;
- **Problème de stockage**, promiscuité dans les logements rendant difficile l'attente de la déchèterie itinérante ;
- **Dépôt « de bonne intention » au pied des bornes enterrées** : l'acteur.rice pense que son déchet va être pris en charge puisque près des bornes. ;
- **Manque d'information sur l'existence et le fonctionnement du système d'évacuation des déchets** : les différentes façons de collecter d'une ville à l'autre n'aident pas à la compréhension des habitant.e.s qui peuvent se sentir perdu.e.s ;
- **Mimétisme** généré par le comportement des autres habitant.e.s ;
- **Coûts** (pour les entreprises) ;
- **Absence de sanction** et sentiment d'impunité ;

- **Sentiment de consommation de service public** : ramassage des ordures perçu comme un dû, un service à domicile ;
- **Volonté de se séparer de l'objet au plus proche de chez soi** ;
- **Déménagements.**

2) Action sur les paramètres comportementaux :

- **Informier** sur le fonctionnement existant, les services à disposition, et les différents déchets sauvages ;
- **Inciter aux comportements exemplaires**, valoriser les bons comportements ;
- **Mettre en lumière les dysfonctionnements** ;
- **Agir sur le sentiment d'impunité** ;
- **Inciter à considérer et valoriser l'image de l'espace public** ;
- **Encourager la démarche d'amener le dépôt au bon endroit.** Encourager l'habitant à faire la démarche et à trouver la solution adéquate (et pas forcément la plus simple).

3) Traduction en actions concrètes :

- Travailler sur la **signalétique** : affichage ciblé, visuel, facile d'accès (langue, âge...) ;
- **Ateliers** d'affichage dans les immeubles et information en pied d'immeuble / ateliers ponctuels d'opérations de réparation et trocs / mise en place d'espaces de libre échange, gérés par une association / initiation d'une vie collective avec partage des tâches ;
- **Sanctions** et verbalisation ;
- **Médiation**, porte-à-porte ;
- **Laisser visible les dépôts** : "scène de crime" et rubalise ;
- **Faciliter l'accès** aux zones légales de dépôt, **simplifier**, diminuer le nombre de possibilités de collecte : numéro unique, localisation unique ;
- **Mise en place d'un local dédié** pour les encombrants en attendant les dates d'enlèvement (cf. bailleur) ;
- **Actions de formation des agent e s, des gardiens** sur la question de la collecte des encombrants ;
- Favoriser la proximité via la **présence des gardiens** pendant des permanences ;
- **Rendre plus difficile** le dépôt sur les lieux identifiés en pied d'immeuble ;
- **Mettre à disposition des habitants des diables, etc.** pour transporter les déchets ou créer un service de débarras ;
- **Système de récompense** lorsqu'on valorise un déchet en déchetterie par exemple (valorisation et responsabilisation des habitant e s) ;
- **Tri par filière** (exemple tribox à Lyon) qui permet de diminuer les coûts.

Cas 2 : Dépôts d'encombrants dans la rue

1) Explication du phénomène sous l'angle comportemental :

- **Distance des habitants par rapport au point de collecte**, déchèterie lointaine ;
- **Absence de collecte des encombrants** ou faible passage. Ou au contraire, **sur-service** déresponsabilisant ;
- **Besoin d'enlever rapidement l'objet** ;
- **Méconnaissance de ce qui est un encombrant recyclable**.

2) Action sur les paramètres comportementaux :

Les nuisances sanitaires, visuelles, la pollution ont des conséquences sur les rapports sociaux donc :

- **Travailler sur la perception des habitants** sur ce qu'ils voudraient ;
- **Soutenir une réappropriation de l'espace public** (par la végétalisation par exemple) ;
- **Contrôler**, rappeler la règle, réexpliquer le mode d'emploi.

3) Traduction en actions concrètes :

- Initiatives diverses visant à favoriser **la convivialité et le lien social** ;
- **Faire des micro-enquêtes** afin de faire en sorte que cette norme s'installe ;
- **Mettre l'espace sous contrôle** pour un comportement plus respectueux.

Cas 3 : Jets de déchets par les fenêtres

1) Explication du phénomène sous l'angle comportemental :

- Différents types de **rapport à l'espace public** ;
- **(Mé)connaissance** de la chaîne de tri ;
- Problème d'**éducation** ;
- Regard des voisins, de la famille : **honte vis-à-vis de certains déchets** ;
- Poubelles trop **lourdes** ;
- Problème de **mobilité** ;
- **Accès** aux locaux poubelles contraint ;
- **Nuisances** générées par les odeurs à l'intérieur ;
- **Absence de vide ordures** : il faut descendre ;
- **Mal-être** dans les parties communes ;
- Volonté de **nourrir les oiseaux** ;
- **Protestation**, caractère subversif.

2) Action sur les paramètres comportementaux :

- Travailler sur la mobilisation, la modification des **valeurs personnelles** ;
- Travailler sur les **représentations qu'ont les habitants de leurs déchets** : quelles sont les représentations des habitants sur la question du tri ? Idées reçues sur le sujet : il y a des problématiques plus importantes à leurs yeux, ça n'apporte rien aux habitants de faire le tri ;
- Susciter une **prise de conscience des nuisances provoquées** : problèmes d'hygiène, conflits de voisinages, propreté pour les enfants, cadre de vie, accès aux parties communes.

3) Traduction en actions concrètes :

- Travailler autour du **recyclage, ressourceries, compost** ;
- Proposer d'**autres usages des pieds d'immeuble** ;
- **Regrouper tous les déchets** pour donner à voir l'ampleur du phénomène (scène de crime) ;
- **Rendre le cadre de vie agréable** là où il y a des jets pour dissuader, donner un usage au lieu et le concevoir avec les habitants concernés pour responsabilisation ;
- Adapter les **lieux de dépôts** (taille des conteneurs, communication sur les sacs) ;
- Créer de la **médiation pour régler les causes de protestation identifiées**, créer du lien social entre les intervenants et les voisins pour favoriser la prise de conscience et l'empathie ;
- **Informers les gens** sur les dispositifs, communiquer sur la norme.

Atelier 2 : Mise en œuvre d'une co-gestion sur le principe des communs

Suite à l'intervention de l'ARESS présentant l'étude commanditée par Plaine Commune sur le jet de déchets par les fenêtres, les participants ont été invités à travailler en petits groupes sur la proposition de l'ARESS. La question qui guidait l'atelier était donc la suivante : « **Quelles pistes pour améliorer le cadre de vie grâce à la mise en œuvre d'une « co-gestion » sur le principe des communs en habitat social ?** »

À partir des expériences de terrain et en croisant les positions professionnelles de chacun (chargés de GUSP, agents de développement local, etc.), les participants ont travaillé sur l'intérêt et les freins potentiels à la mise en œuvre opérationnelle d'une gestion du cadre de vie par les communs, ainsi que sur la méthode à envisager pour y parvenir.

Les éléments ci-dessous sont la synthèse des productions des groupes.

**I) Pourquoi se lancer dans cette démarche ? Quel intérêt et objectifs rechercher ?
Les freins et limites à anticiper pour sa mise en œuvre ?**

<p>Intérêts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mieux comprendre les comportements, et adapter ainsi une démarche plus efficace, appropriée par les habitant e s et tenable sur la durée ; • Adapter les analyses en fonction des problématiques concrètes, à l'échelle d'une résidence, en fonction du bâti, de la population... ; • Toucher des publics qui à priori ne sont pas mobilisés : opportunité de l'échelle micro pour impliquer (ex : cage d'escalier) ; • Avoir une diversité de points de vue ; • Démarche novatrice au sujet d'une thématique pour laquelle il est difficile de mobiliser plein de gens.
<p>Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre une prise de conscience de la part des habitant e s sur les désagréments et risques relatifs aux jets par les fenêtres ; • Tenter une sensibilisation sur une thématique peu abordée jusqu'à présent ; • Réfléchir ensemble aux outils de mise en œuvre possibles sur les communs ; • Donner aux habitant e s le sentiment qu'ils peuvent agir sur les espaces communs ; • Réaliser une charte bailleurs-locataires en impliquant le conseil citoyen dans les diagnostics en marchant
<p>Freins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risque de sur-mobilisation des habitant e s sur les sujets cadres de vie et mobilisation fréquente des mêmes publics ; • Difficulté d'envisager une mise en oeuvre à une grande échelle (trop d'ingénierie nécessaire) ; • Les habitant e s ont souvent des points de vue différents et cela peut être compliqué de trouver un consensus ; • Les relations avec les bailleurs sont souvent conflictuelles ; • Différences culturelles dans la manière de percevoir le jet par les fenêtres : certaines personnes n'ont pas l'impression de faire mal ; • Question de l'implication des habitant e s qui sur certains territoires est peu présente. Les diagnostics en marchant sont souvent trop techniques. Les enjeux sont souvent différents entre locataires et copropriétaires.
<p>Limites</p>	<p>Les moyens humains nécessaire, à mobiliser pour mettre en œuvre une sensibilisation à grande échelle.</p>

2) Comment concrètement expérimenter cette démarche ? À quelle échelle ?

Propositions pour la mise en place d'une réappropriation des espaces communs par les habitants :

- Identifier les partenaires à associer à cette démarche, contacter les associations de locataires, convaincre les institutionnels, selon ce qui est déjà mis en place sur le secteur ;
- Partager un diagnostic commun entre le bailleur, les habitant·e·s, les agent·e·s d'entretien, le·la gardien·ne, pour avoir une lecture commune (par exemple : évaluation objective de la propreté) ;
- Réaliser un porte-à-porte pour sensibiliser les habitant·e·s à titre individuel, avant de les regrouper sur une instance ;
- Mettre en place une méthodologie transversale ;
- Travailler à l'échelle de l'hyper-proximité (cage d'escalier, palier) ;
- Présenter la démarche dans sa globalité en pied d'immeuble ;
- Confier le pilotage de la démarche à des habitant·e·s, et le bailleur vient en appui ;
- Définir les instances et la mesure de l'accompagnement que souhaitent les habitant·e·s, la fréquence à laquelle il·elle·s souhaitent se réunir.

Points de vigilance :

- Ne pas imposer un cadre trop rigide, qui risque de démotiver les habitant·e·s, mais proposer un système qui puisse évoluer dans le temps ;
- Ne pas sur-solliciter les habitant·e·s ressources : équilibre à trouver pour les faire participer à la démarche sans que tout repose sur leurs épaules.

Pour conclure

La GUSP s'inscrit pleinement dans les principes de la Politique de la ville et met **l'habitant.e au centre de la réflexion** et en position d'acteur de son cadre de vie : en partant de son expertise d'usage, en l'associant aux diagnostics mais aussi en écoutant ses attentes, ses pratiques et en observant ses comportements. C'est aussi une méthode de travail singulière, **alliant grande technicité et forte proximité** pour répondre aux besoins des habitant.e.s des quartiers. Ces démarches permettent aussi de **décloisonner les pratiques professionnelles**, de favoriser l'interdisciplinarité et de faire travailler ensemble habitant.es, acteurs .trices associatifs, agent.e.s de collectivités, de bailleurs sociaux et expert.e.s. Enfin, la GUSP est un outil **d'aide à la décision**, qui lorsqu'elle est portée politiquement, permet de déconstruire certains stéréotypes et de comprendre et agir en profondeur sur les phénomènes qui impactent le cadre de vie des quartiers.

Ainsi, les démarches GUSP tendent progressivement à se généraliser et les territoires y voient un intérêt fort. Jusqu'ici moins visibles et souvent peu mises en avant au détriment de grands projets urbains, elles méritent tout autant d'être nourries et valorisées car elles **contribuent fortement à la qualité de vie quotidienne des habitants des QPV**. La mise en réseau, et l'organisation de rencontres et d'échanges - portées par **le réseau des CRPV d'Ile-de-France et le réseau des professionnels de la GUSP**, en cours de structuration depuis 2 ans au niveau national (cf contact ci-après) - participent au développement et à la valorisation de ces démarches de GUSP.

Bien qu'en format distancié, cette 2ème édition des rencontres de la GUSP a permis aux participant.e.s d'avoir **de riches échanges** et de travailler en petits groupes et confirme l'intérêt des « Guspiens » pour la mise en réseau, l'interconnaissance et le partage de bonnes pratiques. En témoignent le nombre de participations (261 en cumulées) et les retours des professionnel.le.s qui se sont dit majoritairement très satisfait.e.s au travers du sondage réalisé et des commentaires partagés :

« Merci, les échanges ont été intéressants et efficaces malgré la distance ! »

« Merci pour ces temps d'échanges qui sont précieux et qui nous permettent de prendre du recul sur nos pratiques et d'en découvrir de nouvelles. »

« Très utile et intéressant de voir les différentes méthodologies employées sur les territoires. »

« Très enrichissant, bravo aussi pour l'organisation logistique des ateliers participatifs. »

Le succès de cette 2ème édition à l'échelle de la région Ile-de-France (et même au-delà) ouvre des perspectives de travail prometteuses. Nous espérons que la présente restitution rend compte fidèlement des prises de paroles et des idées qui ont émergé collectivement suite aux présentations des différents intervenant.e.s. De l'avis unanime des professionnel.le.s et élu.e.s, il convient de continuer à porter, structurer, développer et à rendre visible ces démarches. Nous vous donnons donc **rendez-vous en fin d'année 2021** pour une troisième rencontre. Les centres de ressources et le réseau GUSP restent à l'écoute de vos propositions dans l'organisation de cette nouvelle édition.

Les organisateurs

Ressources

Les sites et contacts des intervenants des 1er et 3 décembre 2020 :

Association des villes pour la propreté urbaine (AVPU) : <http://avpu.fr/>

Contact : herve.guillaume@avpu.fr

Atelier de Recherche en Sciences sociales (ARESS) :

Contact : abou.ndiaye@aress.org

Blog de Xavier Brisbois, docteur en psychologie sociale :

<http://changer-les-comportements.blogspot.com/>

Contact : xavierbrisbois@gmail.com

Les sites et contacts du réseau GUSP et des collectivités co-organisatrices :

Réseau des professionnels de la GUSP :

Contact : fabien.maisonier@ville-montigny95.fr

Montigny-lès-Cormeilles - Gestion urbaine et sociale de proximité :

<https://www.montigny95.fr/gestion-urbaine-et-sociale-de-proximite>

Contact : fabien.maisonier@ville-montigny95.fr

EPT Plaine Commune - Cadre intercommunal des chartes de GUSP :

<https://plainecommune.fr/institution/competences/politique-de-la-ville/>

Contact : valentin.perinaux@plainecommune.fr

Les publications des centres de ressources Politique de la ville :

Publication commune :

- Actes de la rencontre francilienne de la GUSP 2019 : : <http://www.reseau-crpv.fr/publication/rencontre-francilienne-de-la-gestion-urbaine-et-sociale-de-proximite/>

CRPVE :

- « Donnons une nouvelle impulsion à la GUP », mai à décembre 2016

>> Publications disponibles en ligne sur : <http://www.crpve91.fr/>

Profession Banlieue :

- **La gestion de proximité à l'épreuve des projets de renouvellement urbain**, 2015.
- **Des équipes pour un projet de territoire**. Vers une démarche intégrée, 2015.
- **Interroger les pratiques et les outils de la gestion urbaine de proximité**, 2013.

>> Publications disponibles sur commande sur : <https://www.professionbanlieue.org/>

Pôle ressources Paris :

- **Réinvestir la Gestion Urbaine de Proximité** : des projets et des partenariats pour des solutions durables, 2019

>> Publication disponible sur : <https://www.paris.fr/pages/le-pole-ressources-7260>

Pôle ressources Ville et développement social du Val d'Oise

- **L'abattement de la TFPB : un outil au service des habitants des quartiers prioritaires** - 6 expériences inspirantes en Val d'Oise, en partenariat avec l'AORIF, 2020
- **Mise en œuvre locale de la TFPB (2014-2020)** : quelle appréciation du dispositif par les acteurs en Val d'Oise ? en partenariat avec l'AORIF, 2020

>> Publication disponible en ligne sur : <https://www.poleressources95.org>

D'autres ressources accessibles sur le réseau des CRPV:

- Portail des centres de ressources Politique de la ville : <http://www.reseau-crpv.fr/>
- Ressources de la cohésion sociale et territoriale sur COSOTER : <http://cosoter-ressources.info/index.php>

Avec le soutien de la préfecture de la Région Ile-de-France

