

# Gestion urbaine et sociale de proximité



Réseau interrégional  
Bretagne | Centre-Val de Loire | Pays de la Loire



## Cycle GUSP 2025

**De l'observation du dysfonctionnement à sa résolution : Quels facteurs de réussite pour l'action sur les "irritants" (outils, analyse partenariale, interconnaissance et transmission)?**

**Mardi 18 mars 2025**

Co animation :

Clara Moussaud, Villes au carré

Maximilien Steindorsson, RésO Villes

Y seront abordés les méthodes et outils d'appréciation collective d'une situation, les modalités de prise en compte des contraintes de chacun, l'optimisation de la circulation de l'information et du suivi.



## 17 Introduction & actualités du réseau GUSP

En 2025, l'animation du réseau GUSP comprendra : 2 webinaires par semestre et 2 visites de site.

👉 Prochains temps :

- ➔ **Journée du réseau GUSP le 22 mai à Laval (diffusion prochaine du programme)**
- ➔ **webinaire réseau #2 : le 5 juin 2025 (thématique à définir)**

# Synthèse de la rencontre

## Introduction

Le choix de la thématique a été fait en lien avec le résultat de l'enquête 2024 sur vos besoins : l'item "volonté d'échanger autour des méthodes et outils d'appréciation collective d'une situation" a récolté 59% d'avis positif.

Thématique : **De l'observation du dysfonctionnement à sa résolution : Quels facteurs de réussite pour l'action sur les "irritants" (outils, analyse partenariale, interconnaissance et transmission)?**

- Quelle démarche retenue localement pour collecter et travailler les dysfonctionnements
- Quels sont les outils mis en oeuvre et les lieux d'échange pour interconnaissance
- Quelles sont vos pépites/ vos râteaux à ce sujet.

Après un tour d'écran sur les enjeux pour chaque participant, Clara MOUSSAUD, de Villes au Carré, a présenté le cadre général du sujet de la séance, afin de répondre, notamment au besoin d'informations exprimé par les chargé.e.s de projet nouvellement arrivé.e.s sur les postes GUSP.

## Cadre général de la séance

Un objectif partagé de la démarche GUSP est l'amélioration de la qualité du cadre de vie. 4 axes d'analyse croisés s'appliquent à un territoire et génèrent quand ils fonctionnent en bonne adéquation, cette qualité du cadre de vie: la conception, les modes de gestion, les usages et le projet stratégique de territoire. On pourra les activer suite au constat d'un dysfonctionnement, ou comme grille de lecture dans le cadre d'un projet d'aménagement.

### Enjeu 1 : Comment on observe un dysfonctionnement?

Différentes démarches existent pour les observer, les repérer :

- Diagnostic partagé en marchant (partenariat élargi, associations d'usagers, partage in situ)
- Observation individuelle liée à la veille quotidienne, l'expertise d'usage ... (remontée d'habitants aux élus, observations des services techniques, des médiateurs, non collectées)

### Enjeu 2. Comment on collecte, récolte ces différents éléments avant de les traiter?

- Quels outils de partage de ces récoltes ?
  - un tableur excel pour noter et suivre les problèmes et les résolutions indiquant: adresse, photo, description, thématique, domanialité, priorisation, attribution pour le traitement, suivi et clôture peuvent être des catégories du tableau (enjeu du partage de l'outil pour une alimentation partagée)

- outil informatique centralisé de remontée de problématiques (plateforme telle à laval, le mans)
- Le lien entre les acteurs pilotes de la GUSP et les acteurs de la proximité est ici très important → enjeux d'interconnaissance pour fluidifier les échanges → association à des temps de travail spécifiques peut être un plus.

### **Enjeu 3. Pourquoi les dysfonctionnements observés existent-ils?**

Identifier la cause du dysfonctionnement, collectivement, pour se mettre d'accord ensemble sur l'origine du problème. Les 4 axes peuvent être un outil d'analyse sur lequel s'appuyer :

- ◆ conception
- ◆ gestion
- ◆ usage
- ◆ projet de territoire

Dans l'analyse des causes, on construit l'interconnaissance :

- ◆ des domanialités
- ◆ missions, modalités d'intervention et limites

### **Enjeu 4. Comment organise-t-on le traitement des observations récoltées?**

Il s'agit maintenant de mettre en place l'action pour faire avancer le dysfonctionnement vers sa résolution. A partir de l'analyse des causes, il s'agit d'identifier les stratégies d'intervention à mettre en place :

- ◆ réparation
- ◆ communication (sanction, sensibilisation...)
- ◆ prévention (action partenariale de fond, sur le long terme)

Puis d'organiser le suivi du traitement des dysfonctionnements :

- ◆ création du tableau excel de collecte et de suivi mais difficile à alimenter de manière partagée

Il y a un enjeu de partage et de récolte d'information (réunion, visite terrain, échange téléphonique...) mais également un enjeu de partage d'information à tous les acteurs pour assurer une posture commune en cas de sollicitation du demandeur initial (avoir tous le même niveau d'information permet cette posture cohérente).

### **Enjeu 5 Question de la clôture du dysfonctionnement**

- ◆ Il est important de reconnaître quand un traitement est efficace, pour valoriser les réalisations et partager les réussites.
- ◆ un partenariat amorcé avec des projets de faible ambition permet d'amorcer la confiance et le partenariat positif pour agir par la suite sur d'autres projets plus ambitieux

# Synthèse des enjeux et facteurs de réussite pour agir sur les “irritants”

## → Enjeu 1 Faciliter le partage interactif du repérage et du traitement des problèmes

Le recueil des observations a été peu évoqué à cette séance.

- ◆ **Facteur de réussite 1** : trouver l'outil permettant un recueil adapté aux dynamiques de territoire

Toutefois trois types d'outils ont été abordés :

- le tableau excel, difficile à alimenter de manière partagée mais efficace pour le suivi par le chargé de projet
- les plateformes numériques : deux territoires ont mentionné la plateforme de collecte de dysfonctionnement mobilisable par les habitants (Laval et Le Mans). Une attention particulière à Laval à la communication de l'existence de cette plateforme municipale dans les QPV (moins utilisé dans les QPV qu'ailleurs, barrière de la langue pour les publics allophones...). Remontées et traitements techniques des problèmes, difficulté de suivi pour la coordination GUSP
- Urban simul , évoqué par Châtelleraut semble approprié pour faire remonter collectivement de l'information et extraire des tableaux excel: <https://urbansimul.cerema.fr/>

## → Enjeu 2 : Fluidifier le processus de traitement des dysfonctionnements ?

Si le repérage des dysfonctionnements et leur collecte semblent moins un enjeu, comment faciliter le traitement de ces problèmes ?

- ◆ **Facteur de réussite 1** : prendre le temps de l'**analyse des causes**, pour aborder tous les angles de traitement possible du sujet, et élaborer une stratégie partagée
- ◆ **Facteur de réussite 2**. Favoriser l'**interconnaissance** entre les acteurs pour mieux identifier les rôles/missions et les contraintes de chacun ( temps bilatéral entre coordo GUSP et acteurs de la gestion, atelier de partage inter-acteur autour d'une thématique, d'un projet...).
- ◆ **Facteur de réussite 3** : Faire émerger une **culture commune et transversale** autour de qualité de vie : se mettre d'accord sur le sens des mots (ex, définir collectivement les problématiques (qu'est-ce qu'un encombrant par exemple)), donner un sens commun à l'action entreprise

## → Enjeu 3 : Passer d'une logique de gestion en silo à un projet de territoire transversal

Lors de la phase de traitement des problèmes, une tendance de repli des services et acteurs peut être constatée, ainsi que l'enfermement dans des logiques de services ou d'institution, générant perte de lien et de suivi collectif. Comment animer la transversalité? Comment dépasser le rôle de prescripteur à un rôle de coordination transversale ?

- ◆ **Facteur de réussite 1.** Rappeler le **sens collectif** de l'action de gestion : chacun oeuvre dans son champs à l'objectif d'une meilleure qualité de vie dans les quartiers
- ◆ **Facteur de réussite 2. Créer des espaces d'expression** permettant de prendre en compte les **représentations** de chacun des acteurs autour d'un enjeu, les **contraintes** institutionnelles, budgétaires, l'articulation avec les autres projets en cours pour le service...
- ◆ **Facteur de réussite 3** Développer des réunions permettant de croiser les enjeux et de construire ensemble la solution
- ◆ **Facteur de réussite 4** Il est indispensable de **faire connaître les enjeux et les dynamiques des QPV aux services de droit commun**, de manière à ce que les sollicitations spécifiques GUSP soient remises dans un contexte territorial plus global, et des enjeux périphériques au dysfonctionnement constaté mieux cernés.
- ◆ **Facteur de réussite 5** Mettre en place un **annuaire** des acteurs de gestion pour faciliter la circulation des informations (qui fait quoi, sur quelle domanialité, dans quelle temporalité...)

#### → Enjeu 4 : Faire connaître la GUSP (objectifs, fonctions et avantages)

La démarche de GUSP doit être rendue visible et être expliquée de manière pédagogique pour que son sens, sa légitimité et l'enjeu de "mieux faire ensemble" soit perçu.

- ◆ **Facteur de réussite 1.** Pour crédibiliser les problématiques, on peut **objectiver les difficultés**, passer des propos rapportés à une estimation chiffrée de la difficulté (Exemple pour encourager l'intervention sur une rue passante et dangereuse : objectivation de la situation par un comptage des véhicules et de leurs vitesse de circulation, La roche sur Yon)
- ◆ **Facteur de réussite 2.** Mettre en place et donner à voir les **instances GUSP** avec comité de pilotage et technique car elles permettent de rendre lisible et visible la GUSP aux élus, aux directions, aux autres collègues (en interne collectivité et bailleur, notamment)

#### → Enjeu 5 : Renforcer le lien aux habitants (expertise d'usage et communication)

Une difficulté partagée a été exprimée quant à la récolte de la parole auprès de tous les publics d'un territoire et plus particulièrement les seniors, les jeunes et les copropriétés<sup>1</sup>.

- ◆ **Facteur de réussite 1.** S'appuyer sur les **acteurs associatifs** pour mobiliser différemment, changer les modalités de travail (horaires, lieux de réunion....) (ex : Evreux )

---

<sup>1</sup> [Ressource sur le site du Centre ressources GUSP Point de Claix](#)

### → Questions en suspens

- ◆ A partir de quand considérer que le fait observé doit intégrer la GUSP?
- ◆ Souhait de partage des solutions techniques pour répondre à des enjeux thématiques (encombrants, nuisibles...)
  - Proposition de création d'un outil partagé permettant le partage de documents, compte rendu...
  - Proposition de partage des coordonnées? (à voir pour accord des participants à la visio d'aujourd'hui?)