



Les livrets « Qui fait quoi et où ? » à Vaulx-en-Velin

La Gestion sociale et urbaine de proximité (GSUP) étant une démarche de travail partenariale ayant pour objectif d'améliorer la qualité de vie des habitants sur un territoire donné, l'une de ses fonctions consiste à valoriser les actions de proximité et à les rendre visibles. Face à la multiplication des interventions et des acteurs, la ville de Vaulx-en-Velin a mis en place un outil simple et efficace à destination des professionnels mais aussi des habitants, pour clarifier les rôles et missions de chacun. Gwendolyn West-Bienvenue, chargée de développement GSUP-Habitat au Grand projet de ville (GPV) de Vaulx-en-Velin, nous en explique le fonctionnement.

LES LIVRETS « Qui fait quoi et où ? » ont été mis en place à Vaulx-en-Velin dans le cadre de la convention de GSUP. Destinés aux différents intervenants (bailleurs, personnels de proximité, agents des collectivités...) et aux représentants des locataires, il s'agit d'un outil de travail visant à faciliter la gestion quotidienne à l'échelle d'un quartier. Combinant répertoire et cartographie, ces livrets permettent en effet de repérer rapidement les compétences, les prestations et les secteurs d'intervention de chacun.

UN OUTIL AU SERVICE DE LA VISIBILITÉ ET DE LA COORDINATION...

Le prototype, créé en 2002 sur le quartier Thibaude, répondait à un besoin de clarifier la gestion suite à des changements dans l'organisation des espaces publics. Dans le cadre de la nouvelle convention de GSUP 2007-2009, les différents partenaires ont souhaité étendre l'outil à d'autres quartiers sur lesquels la multiplicité des intervenants en matière d'entretien et de propreté des espaces extérieurs suppose une coordination de la gestion. De nouveaux livrets « Qui fait quoi et où ? » ont ainsi vu le jour en 2007 sur cinq quartiers, à partir d'une refonte de la maquette et d'une cartographie beaucoup plus fine.

Chaque livret s'organise autour de plusieurs items : la présentation générale du quartier (localisation, nombre de logements et nom des bailleurs, équipements publics et structures associatives), les domanialités (carte et contact des propriétaires), les modalités de gestion des espaces privés et publics (cartographie, contact en cas de dysfonctionnement, prestataire, fréquence et contenu des interventions). À cette quinzaine de planches par quartier, s'ajoute un répertoire général des intervenants. Le format et le support ont été conçus pour une utilisation au

quotidien, sur le terrain. Un atlas général compilant tous les quartiers a été également créé.

... FRUIT DU TRAVAIL COLLECTIF ET PARTENARIAL

Cofinancé par la ville, le Grand Lyon et l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), cet outil a été mis en œuvre grâce à un double portage par ABC HLM Rhône (Association des bailleurs constructeurs HLM du Rhône) et l'équipe du GPV, avec le recours à un stagiaire. Dans un premier temps, le recueil des données a été engagé auprès des différents gestionnaires : les huit bailleurs sociaux concernés, les services techniques de la ville, ainsi que les subdivisions voirie, propreté et collecte du Grand Lyon. La cartographie, réalisée avec le service communication du GPV, a abouti à la création de fonds de plan homogènes avec un bon niveau de détail et de nombreux renseignements pratiques (numéros et entrées d'immeuble, locaux poubelles, accès garages et parkings, jeux et mobiliers urbains, voies pompiers, arbres et arbustes...). La conception proprement dite des documents a également été assurée en interne, à partir d'une concertation avec les futurs usagers, qui a permis d'apporter certains ajustements avant la mise en forme définitive. En novembre 2007, la diffusion des livrets a donné lieu à une invitation conviviale, réunissant l'ensemble des acteurs.

Outil à la fois innovant et attendu, le « Qui fait quoi et où ? » a reçu un accueil très favorable de la part de tous les services et des organismes HLM concernés. Près d'un an après sa diffusion, il reste un document de référence pour la gestion quotidienne des quartiers couverts, mais aussi pour rendre compte de la transformation de la ville, en lien avec le projet de renouvellement urbain. En outre, il tend à faire école au-delà de Vaulx-en-Velin.

Une des limites de l'outil réside toutefois dans le choix du support papier qui freine sa réactualisation. Elle suppose la transmission régulière par les différents gestionnaires de leurs changements de personnel ou de leurs modes de gestion. Par ailleurs, se pose la question de l'intégration de l'outil dans une base de données plus large à l'échelle de la ville, notamment en matière de cartographie. En 2009, ABC HLM, le GPV et la ville de Vaulx-en-Velin envisagent de réactualiser et d'étendre les « Qui fait quoi et où ? » sur quatre autres quartiers, après un premier bilan de l'appropriation de l'outil. ■

Gwendolyn WEST-BIENVENUE