

Le rôle du gardien d'immeuble en phase travaux lors d'un projet de rénovation urbaine exemple sur le quartier d'Ecoin sous la Combe, Vaulx-en-Velin

1) Un cadre d'intervention

L'intervention des gardiens est favorisée par un cadre

Ce cadre, c'est à la fois :

- l'interorganisme ABC HLM, un cadre et une habitude de travail au niveau de la commune et au niveau du quartier, avec les référents de quartier : un responsable d'agence, parfois épaulé par un responsable « N+1 » de gardien (réfèrent de proximité) qui représente ABC HLM dans le quartier, et peut conduire des actions, ou suivre des projets, en interorganisme ; c'est le cas du quartier Ecoin où le référent a suivi le projet urbain de bout en bout.
- dans le cadre ABC HLM sur Vaulx-en-Velin, le Centre de Ressources favorise le travail entre les personnels de proximité, et avec les partenaires : partenaires rencontrés pendant des formations de gardiens, des réunions d'informations, des groupes de travail, des rencontres plus informelles ; le gardien est devenu alors progressivement un acteur incontournable des projets, et cette prise en compte est renforcée par le travail de valorisation des personnels réalisé par le Centre de Ressources. Enfin le Centre rappelle constamment aux gardiens les RV avec les partenaires sur le chantier urbain (le document « La quinzaine du CDR », le document « Zoom sur le programme » systématique à chaque rendez-vous ponctuel ou mensuel sur le quartier, ou le coup de fil ponctuel du coordonnateur).
- Les organismes, et la hiérarchie du gardien qui, au fil des ans, s'est à la fois renforcée et rapprochée du terrain.
- Le GPV (chargée de développement du quartier + chargée de développement projet urbain) qui organise les revues mensuelles de chantier et en rend compte, et qui suit l'avancement du chantier en lien avec tous les autres partenaires.

2) Rôle du gardien en phase travaux : « avoir toujours un temps d'avance »

a) prendre de l'information et la relayer

pour soi :

ce n'est pas propre au métier de gardien ; c'est toujours plus intéressant de travailler en disposant des informations qui concerne son environnement de travail qu'en en étant privé

pour son organisme :

la hiérarchie et l'organisme ne sont pas aussi proches du terrain que le gardien ; celui-ci est un relayeur précieux d'informations pour l'organisation pour laquelle il travaille

pour les locataires :

le gardien dispose des plans et des planning de chantier, il informe en temps réel les locataires du planning, des retards, des modifications, des lieux où les travaux commencent, des lieux où ça se termine, pourquoi tel ou tel travail est suspendu, qu'est on attend pour commence ou pour poursuivre. Le tout le plus possible en temps réel, car en plus des informations glanées lors de la revue de chantier mensuelle, le gardien, parce qu'il repéré comme interlocuteur chaque mois, obtient de la part du GPV ou des entreprises des informations aussi au jour le jour

b) redonner de l'information à son organisme et aux partenaires

- quelles sont les remontées du terrain ? qu'est-ce qui préoccupe les habitants : la circulation piétonne, la fermeture du parking avant destruction, qu'est ce qui est prévu de faire près de mon allée ? comment va s'appeler la nouvelle rue ? et la mienne, elle va changer de nom ? et les changements d'adresse, ça va se passer comment avec la Poste ? et ces barrières, ces jeux qui se démontent trop facilement ?

- comment il vaudrait mieux s'y prendre pour perturber le moins possible la vie des habitants ? le moins possible mon travail de gardiens ? l'accès des poubelles jusqu'à la rue ? comment ces accès ont été pensés ? comment corriger telle erreur flagrante ?
- c) se faire reconnaître comme un interlocuteur professionnel majeur et un acteur facilitant par les habitants, par les partenaires (Grand Lyon, Ville, GPV...), par les entreprises, et parfois même par sa hiérarchie qui découvre chez des gardiens des ressources inexploitées.

3) Les limites de ces rôles et investissement des gardiens

Elles sont approchées ou atteintes quand

- le gardien n'est pas assez, parfois pas du tout, entendu, après avoir tiré des sonnettes d'alarmes (par exemple pas entendu sur Ecoin pour ce qui concerne les conditions de collecte des déchets (cheminements des bac de collecte très souvent allongés et/ou compliqués (plusieurs virages dans le cheminement, pentes importantes, dévers, emplacements protégés sur la rue tardifs...)). Alors, le découragement peut être chez le gardien à la hauteur de l'investissement consenti.
- quand les partenaires sont moins réguliers dans leur rendez-vous (2 revues de chantier consécutives non faites, ou retardées sans préavis et le gardien se décourage
- quand la hiérarchie est peu présente : alors on vient une fois, deux fois, puis on ne fait pas le tour de quartier avec les autres et on se contente d'accueillir le groupe en revue de chantier sur son site, puis on reste dans ses allées sans se préoccuper du groupe qui passe devant son immeuble.

4) Conclusion : les clefs de l'investissement des gardiens

- un cadre formatif valorisant, ouvert sur le partenariat
- satisfaire le besoin ou la soif d'information
- reconnaître et alimenter le rôle pivot des gardiens
- maintenir la régularité et la ponctualité des rendez-vous