
Chantiers de voirie : un seul dossier pour 7 communes.

Bien faire ne suffisait pas !

Nos chantiers de voirie étaient tenus avec méthode : des procédures écrites, des agents sérieux, des délais respectés. Il manquait pourtant une chose qu'aucun effort ne pouvait produire : un endroit où l'histoire de chaque chantier s'écrit au fur et à mesure, sous les yeux de tous ceux qui y prennent part.

Sommaire

PARTIE 1 : Notre patrimoine routier

Avant de parler d'outil : ce qu'est notre domaine public routier, qui en est gestionnaire, et qui sont les intervenants au fil de l'année.

La route est continue, les décisions ne le sont pas !	3
Qui intervient sur nos routes ?	4

PARTIE 3 : Ce que nous avons fait

Nous ne cherchions pas à travailler autrement : nous travaillions bien. Nous cherchions un endroit où notre façon de faire laisse une trace, au fur et à mesure, et la même pour tout le monde.

Nous n'avons pas acheté un logiciel	9
Les six décisions que nous avons prises	10
Un dépôt, plus un courriel à écrire	11
Chaque chantier a son fil	12
L'outil, en trois écrans	13
De la demande à la remise en état	14
Une carte interactive du territoire	15
Avant, et aujourd'hui	16

PARTIE 2 : Les difficultés rencontrées

Nos opérations sont standardisées, nos agents sont sérieux, et le suivi nous échappait quand même. Ce n'est pas un paradoxe : il y a un plafond que la rigueur seule ne franchit pas.

Deux autorisations, deux autorités	5
Huit courriels pour une intervention	6
Ce qu'aucune rigueur ne rattrapait	7
Le prix à en payer	8

PARTIE 4 : L'évolution

Un outil qui change le quotidien et où un autre territoire peut le reprendre sans partir de zéro.

Ce qui a changé pour chacun	17
Ce qu'un autre territoire peut reprendre	18
Les prochaines étapes	19

La route est continue, les décisions ne le sont pas !

Notre territoire compte 7 communes au sud de Lyon, entre le Rhône et les grands axes.

Une tranchée traverse trois communes sans s'en apercevoir ; les décisions qui l'autorisent, elles, s'arrêtent à chaque panneau.



Contours administratifs réels, découpage communal officiel (IGN / INSEE).

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Gestionnaire domaine public routier communautaire

Elle gère la voirie qui lui a été transférée : c'est elle qui autorise, ou non, qu'on l'occupe et qu'on l'ouvre.

LES COMMUNES

La police de la circulation

Le maire décide seul comment la circulation sera organisée pendant les travaux, sur les voies de sa commune.

7 communes membres

200 Km de Voirie

27 600 habitants

Qui intervient sur nos routes ?

Entre un déploiement de fibre et l'échafaudage d'un riverain, rien ne se ressemble : ni le volume, ni le vocabulaire, ni l'interlocuteur. C'est ce qui rend le traitement des demandes irrégulier.

CONCESSIONNAIRES DE RÉSEAUX

Fibre, électricité, gaz, eau

Déploiements, raccordements, réparations urgentes. Ils interviennent partout, souvent par l'intermédiaire d'entreprises différentes de celles qui déposent la demande.

RIVERAINS

Raccordement, accès, façade

Une tranchée pour se raccorder, une entrée charretière, un échafaudage, une benne, un déménagement. Des particuliers, qui découvrent la procédure au moment où ils en ont besoin.

COMMUNES ET COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Aménagement et entretien

Les travaux que nous conduisons nous-mêmes. Ils occupent la même voirie, aux mêmes dates, et doivent être coordonnés avec tout le reste.

ENTREPRISES DE TRAVAUX

Celles qui creusent

Rarement à l'origine de la demande, toujours présentes sur le terrain. Ce sont elles qui tiennent le chantier, et souvent les dernières informées de ce qui a été autorisé.

Deux autorisations, deux autorités

Des travaux dans une rue ne demandent pas une autorisation, mais deux, de nature différente, signées par deux autorités différentes. C'est la répartition des compétences, et elle est non négociable.

DÉLIVRÉE PAR LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

La permission de voirie

Autorisation administrative délivrée par l'autorité gestionnaire de la voirie, en l'occurrence la communauté de communes lorsqu'elle exerce la compétence voirie, permettant à un tiers d'occuper ou de modifier le domaine public routier. Elle est notamment requise pour la réalisation de travaux, l'implantation d'ouvrages, la création d'accès ou toute autre intervention susceptible d'affecter l'intégrité, l'usage ou la sécurité de la voirie publique.

Elle fait référence à un règlement de voirie et dit où, quand, et dans quelles conditions techniques la chaussée peut être touchée, puis remise en état.

PRIS PAR LE MAIRE

L'arrêté de circulation

Acte administratif officiel pris par le maire qui régleme temporairement la circulation et le stationnement sur une ou plusieurs voies publiques de sa commune afin de permettre l'exécution de travaux en sécurité.

L'arrêté précise généralement :

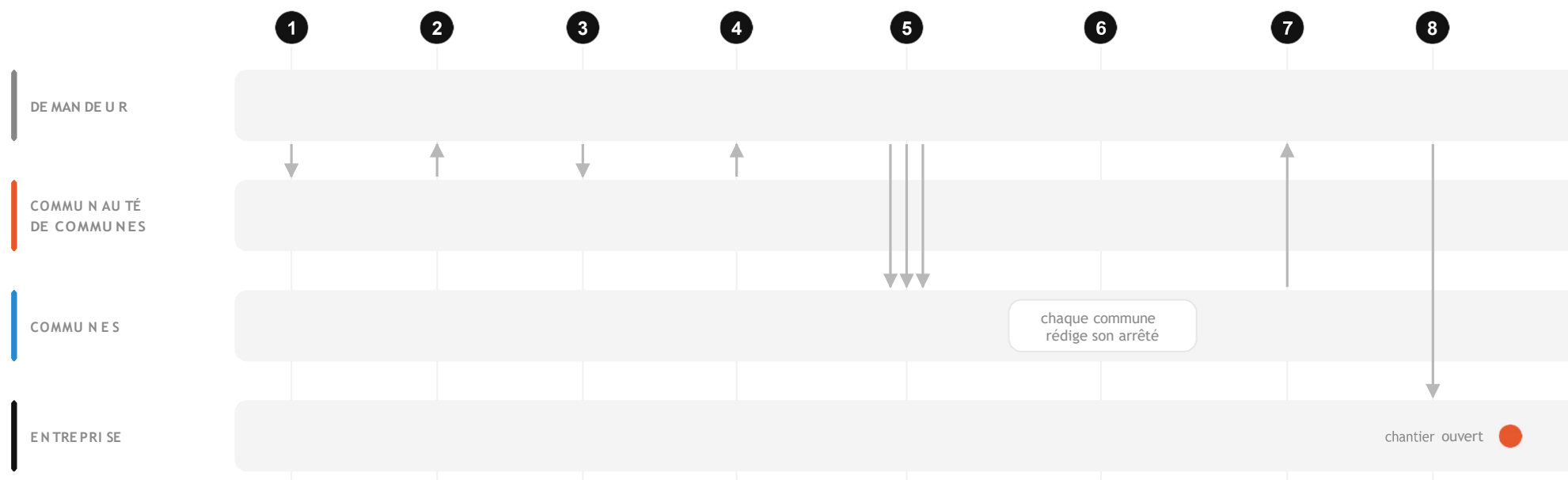
- l'emplacement des travaux ;
- la nature des travaux ;
- les dates et horaires d'application ;
- les mesures de signalisation à mettre en œuvre ;
- les obligations de l'entreprise réalisant les travaux.

Cet arrêté est souvent demandé par l'entreprise de travaux avant le début du chantier et doit être affiché ou tenu à disposition sur le site des travaux.

Concrètement sur le terrain : une tranchée qui traverse trois de nos communes, c'est **une permission et trois arrêtés**. Quatre décisions, quatre bureaux, aucun outil commun. Le seul à voir passer les quatre, c'était le demandeur, et il n'avait aucune raison de nous en rendre compte. Il nous était impossible de contrôler ces interventions avec une conformité d'exécution et remise en état.

Huit courriels pour une tranchée

Le cheminement administratif d'un chantier type, du premier message à l'ouverture de la tranchée. Chaque flèche est un envoi. Aucune de ces étapes n'est fautive : c'est la procédure, correctement appliquée.



1 • Le demandeur écrit à la communauté de communes pour sa permission de voirie.

2 • Une pièce manque, ou l'emprise n'est pas claire : le service répond.

3 • Le demandeur corrige et renvoie.

4 • La permission est accordée, en pièce jointe d'un courriel.

5 • Le demandeur écrit ensuite à chaque commune traversée, une par une.

6 • Chaque commune rédige son arrêté en recopiant les informations.

7 • Les arrêtés reviennent séparément, à des dates différentes.

8 • Le demandeur transmet l'ensemble à l'entreprise qui va intervenir.

Au bout du trajet, ce chantier existe en huit dossiers, dans huit boîtes mails différentes. Aucun de ces dossiers individuellement ne permettent de suivre les travaux.

Ce qu'aucune rigueur ne rattrapait

Quatre choses qu'on ne peut pas obtenir avec des courriels et un traitement de texte.

1 Des dossiers classés séparément pour une même intervention

Chacun classait ses propres messages ; personne ne pouvait classer ceux des autres. L'histoire d'un chantier (la demande, l'objection, la date qu'on a fini par accepter, la fin des travaux) n'existait en entier dans aucun dossier et échappe au gestionnaire de la voirie qui assure la Police de Conservation du domaine public.

3 Impossible de savoir sans demander

L'avancement d'un chantier est détenu par l'entreprise. Prendre contact régulièrement, on a toujours un jour de retard sur le terrain, et le nombre d'appels n'y change rien.

2 Une superposition d'intervention à mémoire d'homme

« Rue des Écoles, du numéro 12 au carrefour » et « traverse de la RD.150 » ne se comparent pas. Savoir si deux chantiers se réalisent sur la même emprise au même moment nécessiterait de demander deux plans papier et une règle, pour chaque paire de demandes. Personne ne l'a jamais fait, et personne ne pouvait le faire.

4 On ne garde pas ce qui vit dans des boîtes mails

Un changement de poste, des congés, un ordinateur remplacé, une messagerie vidée : le suivi part avec. Aucune consigne de classement ne rend durable ce qui n'appartient à personne.

On peut être irréprochable sur chaque courriel, et ne toujours pas savoir, le mardi matin, quelles rues sont ouvertes.

Le prix à en payer

Un seul de ces quatre coûts se compte en heures. Les trois autres ne se voient que le jour où ils tombent.

TEMPS

Des heures d'agent passées à recopier

Chercher un courriel, relancer, recopier une adresse, refaire un arrêté déjà écrit dix fois. Ce temps-là n'allait ni à l'instruction, ni au terrain.

RESPONSABILITÉ

Une trace fragile en cas de litige

Après un accident ou un affaissement, il faut établir qui a autorisé quoi, sur quelle emprise et à quelles dates. Une boîte de réception n'est pas un registre.

COORDINATION

Des chantiers qui s'ignorent

Sans vue commune, une rue refaite pouvait être rouverte quelques mois plus tard, et deux interventions tomber au même carrefour la même semaine.

LES HABITANTS

Un riverain sans réponse

Il subit le bruit et la déviation sans savoir qui intervient, pourquoi ni jusqu'à quand. Faute d'information disponible, il appelle la mairie, qui doit chercher.

Nous n'avons pas acheté un logiciel

Nous ne sommes pas partis d'un catalogue de fonctionnalités, mais de notre expérience.
Puis nous avons tranché, une par une, les règles que l'outil devait respecter.

1 Partir des cas concrets

Pas d'une liste de fonctionnalités : des situations vécues au bureau, au téléphone et sur le terrain, y compris celles qui ne rentrent dans aucun schéma théorique.

2 Trancher les règles nous-mêmes

Qui décide, qui voit quoi, qui peut revenir en arrière. Chaque question a été arbitrée par ceux qui instruisent, pas par un prestataire.

3 Les écrire avant de les coder

Nos règles sont consignées dans un document tenu à jour, qui fait foi. C'est l'outil qui s'y conforme, jamais l'inverse.

4 Assumer ce que nous ne voulions pas

Pas d'approbation automatique, pas de notification à tout le monde, pas de rôle inutile. Chaque refus a été aussi structurant que chaque ajout.

Les cas qui ont façonné l'outil

L'agent aux deux casquettes

La même personne tient la voirie de sa commune et le service intercommunal. Elle ne doit ni avoir deux comptes, ni choisir entre deux rôles : l'outil la reconnaît dans ses deux fonctions.

Le concessionnaire qui intervient lui-même

Une société d'eau dépose la demande et réalise les travaux en régie. Demandeur et entreprise ne font qu'un : le dossier doit l'admettre sans forcer une désignation artificielle.

Le riverain et son maçon

Le particulier dépose pour son raccordement, mais c'est son entreprise qui interviendra. Il indique laquelle ; c'est nous qui la désignons sur le dossier et lui ouvrons l'accès.

Les six décisions que nous avons prises

Aucune n'est technique, chacune répond à une question que nous nous posions déjà avant l'outil, et à laquelle personne d'autre que nous ne pouvait répondre.

DÉCISION 1

Le dossier est une conversation, pas un formulaire

Chaque chantier a son fil, comme une messagerie que tout le monde sait déjà utiliser. Dépôts, décisions, photos, messages : tout s'y inscrit à sa date, et se relit dans l'ordre.

DÉCISION 2

La commune décide seule sur ses voies

Aucun arrêté n'est délivré parce que la permission a été accordée. Chaque maire instruit le sien, et peut refuser. L'outil n'a pas le droit de préjuger d'une décision de police.

DÉCISION 3

C'est la collectivité qui désigne l'emprise

Le demandeur indique celle qu'il a retenue : c'est une information, pas un acte. Tant que nous n'avons désigné personne, aucun chantier ne peut s'ouvrir.

DÉCISION 4

Contre-proposer plutôt que refuser

Un instructeur peut renvoyer une autre date, une autre emprise, une autre description. Le demandeur ajuste et resoumet : le dossier ne repart jamais de zéro.

DÉCISION 5

Chacun voit ce qui le concerne, rien de plus

Le demandeur suit sa demande, pas le chantier. L'entreprise voit le chantier, pas les échanges d'instruction. La règle est appliquée côté serveur, pas seulement à l'écran.

DÉCISION 6

L'emprise se dessine, elle ne se décrit pas

Un tracé sur la carte, pas une phrase. C'est ce qui rend deux chantiers comparables, un arrêté exact, et une carte du territoire possible.

Un dépôt, plus un courriel à écrire

Le même chantier, les mêmes personnes, la même semaine.

À comparer avec la page 6.



Plus personne n'écrit à personne : chacun agit sur le même dossier, à son tour, et chacun voit où il en est.

8 envois → **1 dépôt**

Pour un chantier traversant trois de nos communes.

4 documents recopiés → **0**

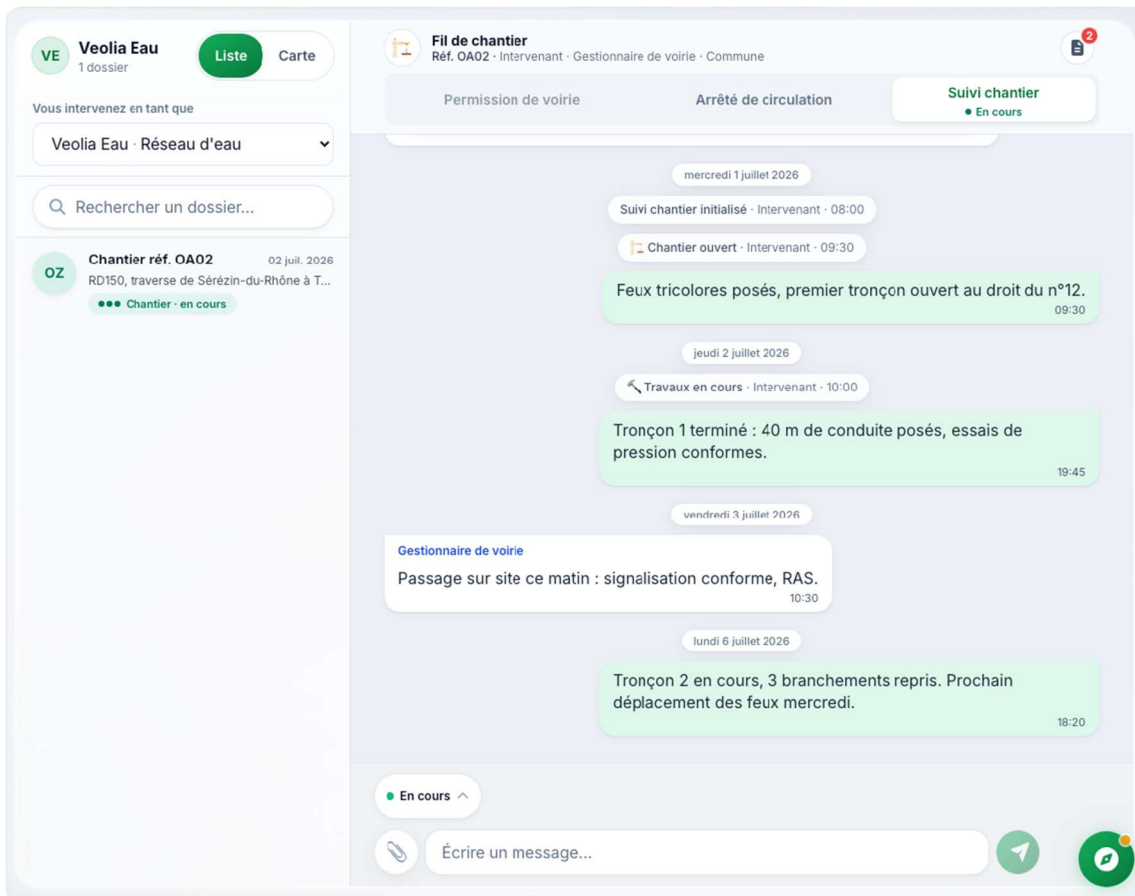
La permission et les arrêtés s'éditent depuis les données du dossier.

des fils privés → **un fil par chantier**

Lisible par tous ceux qui y prennent part, sans transfert ni relance.

Chaque chantier a son fil

C'est notre décision la plus simple à expliquer, et celle qui a tout changé : suivre un chantier doit ressembler à ce que tout le monde sait déjà faire : ouvrir une conversation et pouvoir remonter le fil de discussion.



Le fil du chantier réf. OA02, vu par l'entreprise : ses messages à droite, ceux du gestionnaire de voirie à gauche, les événements du chantier intercalés à leur date.

Un fil par dossier, et un seul. Le demandeur, nos services, la commune et l'entreprise y écrivent chacun à sa place. Les décisions et les étapes du chantier s'y inscrivent toutes seules, à leur date.

- **Tout est daté et dans l'ordre.** On remonte le fil, et on sait sans chercher ce qui a été dit, décidé, contesté, corrigé.
- **Les photos du terrain arrivent dans le fil**, à leur place dans l'histoire du chantier, et pas dans une pièce jointe perdue.
- **Personne ne transfère plus rien** : le fil est déjà partagé avec ceux que le dossier concerne.
- **Chacun a le fil qui le regarde** : l'entreprise celui du chantier, le demandeur celui de sa demande.

L'outil, en trois écrans

Le même dossier, vu successivement par celui qui demande, par nos services qui instruisent, et par la commune qui prend son arrêté.

Nouvelle demande d'intervention
Le gestionnaire de voirie instruit votre demande et vous répond dans la conversation du dossier.

Les travaux
Ce sera visible sur la carte, et documenté.
Description
Décrivez l'intervention souhaitée...

La période
Vos dates pré-sélectionnées : le gestionnaire peut les modifier au besoin.
Date de début : mm/dd/yyyy
Date de fin : mm/dd/yyyy
Durée : j/m/s

L'emprise
Délimitez sur la carte la zone soumise par le chantier.
Zone d'intervention
+ - Dessiner la zone
Annuler Soumettre la demande

Déposer. Le demandeur décrit ses travaux, ses dates, et délimite l'emprise sur la carte.

Communauté de communes du Pays de l'Ozon Liste Carte

Rechercher...

Toutes

Historique de la demande
Ref. 0208 - Knedis
Demande de voirie
Arrêté de circulation
Suivi chantier

14 juillet 2028 → 16 juillet 2028

DESCRIPTION
Réparation d'une fuite sur conduite d'eau potable, reprise de chaudière sur 15 m².

ZONE
+ - Dessiner la zone

Demande
Intervention urgente sur fuite collective route de Tierney. Merci d'instruire rapidement.

EN ATTENTE DE DECISION
Approuver Demande modificative Refuser

Instruire. Nos services décident : approuver, demander une modification, ou refuser, dans le fil du dossier.

Saint-Symphorien-d'Ozon Liste Carte

Rechercher...

Toutes

Fil de chantier
Ref. 0208 - Knedis
Demande de voirie
Arrêté de circulation
Suivi chantier

14 juillet 2028 → 16 juillet 2028

DESCRIPTION
Réparation d'une fuite sur conduite d'eau potable, reprise de chaudière sur 15 m².

ZONE
+ - Dessiner la zone

Demande
Intervention urgente sur fuite collective route de Tierney. Merci d'instruire rapidement.

EN ATTENTE DE DECISION
Approuver Demande modificative Refuser

Suivre. La commune retrouve son arrêté et parle dans le même fil que l'entreprise.

De la demande à la remise en état

1

Déposer

Le demandeur trace l'emprise, décrit ses travaux et joint ses pièces.

2

Instruire

Nous et chaque commune approuvons, refusons ou proposons une autre date.

3

Autoriser

La permission et l'arrêté s'édictent depuis le dossier, plan de l'emprise compris.

4

Suivre

L'entreprise tient le journal : ouverture, avancement, suspension, remise en état.

5

Recevoir

Les travaux finis, le chantier nous attend : la réception nous revient, à nous seuls.

Le désaccord se règle dans le dossier

Une période ou une emprise qui ne convient pas se corrige sur place : nous proposons, le demandeur ajuste et resoumet. La négociation reste lisible, et rien ne repart de zéro.

Les documents naissent des données

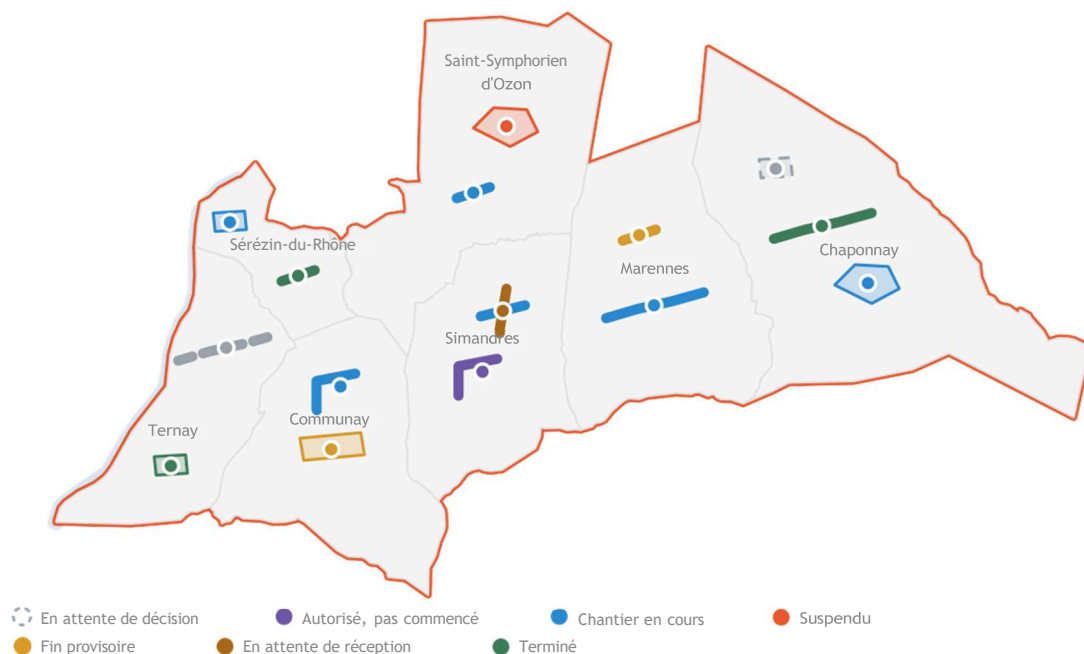
Permission au modèle Cerfa et arrêté de circulation sont produits depuis ce qui a déjà été saisi, avec le plan de l'emprise. Rien n'est ressaisi, donc rien ne diverge.

Chaque étape prévient qui elle concerne

Dépôt, décision, contre-proposition, désignation, ouverture puis fin de chantier : un courriel part vers les personnes concernées, et elles seules.

Une carte interactive du territoire

Nous l'avons imaginé, nous ne l'avons pas demandée, elle est arrivée toute seule : puisque chaque demande porte son emprise dessinée, il suffit de les afficher ensemble. Aucune boîte mail, si bien rangée soit-elle, ne produit cette image.



Les emprises colorées par statut, sur les contours réels du territoire ; en pointillés, les dossiers non encore décidés.

Ne pas rouvrir ce qui vient d'être refait

Une rue reprise il y a trois mois se voit sur la carte : la demande suivante peut être décalée, ou refusée en connaissance de cause.

Repérer ce qui se télescope

Deux interventions au même carrefour la même semaine sautent aux yeux. Nous regroupons ce qui peut l'être, et n'ouvrons la chaussée qu'une fois.

Répondre sans chercher

Un habitant, un élu ou un concessionnaire pose une question : la réponse est à l'écran, avec les dates et le nom de l'entreprise.

Avant, et aujourd'hui

Avant

- Une demande par courriel au service voirie, puis **une par mairie traversée**.
- L'emprise **décrite en toutes lettres**, parfois un plan scanné en pièce jointe.
- L'arrêté **rédigé à la main**, dates et adresses recopiées depuis un courriel.
- Les échanges **éparpillés dans la boîte de chacun** : personne ne peut relire l'histoire d'un chantier.
- L'avancement du chantier connu **en appelant** l'entreprise ou la mairie.
- Six mois plus tard, retrouver qui a autorisé quoi suppose de **fouiller une messagerie**.

Aujourd'hui

- ♦ Une demande **déposée une seule fois**, qui parvient à toutes les autorités concernées.
- ♦ L'emprise **dessinée sur la carte** par celui qui va intervenir, au mètre près.
- ♦ Nos services et chaque commune instruisent **le même dossier**, chacun sur son périmètre.
- ♦ **Un fil unique par chantier**, où le demandeur, nos services, la commune et l'entreprise échangent et se répondent.
- ♦ La permission et l'arrêté **s'éditent depuis ces données**, plan de l'emprise compris.
- ♦ Chaque décision est **datée et conservée**, lisible par ceux qui y ont part, sans dépendre d'une boîte personnelle.

Ce qui a changé pour chacun

COMMUNE

Son arrêté sans le retaper

Elle décide seule sur ses voies, comme avant, mais depuis le dossier : l'arrêté s'édite avec les bonnes dates et le bon plan. Elle voit aussi ce qui se prépare chez ses voisines, et peut dire son mot avant qu'il soit trop tard.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

La vue d'ensemble

Nous instruisons nos permissions au même endroit que les communes prennent leurs arrêtés. Nous savons à tout moment ce qui est ouvert sur le territoire, et nous pouvons le montrer, en réunion, à un élu, à un concessionnaire. Quand une entreprise annonce que ses travaux sont finis, le chantier nous attend : la réception se prononce chez nous.

ENTREPRISE

Ce qu'elle a le droit de faire

Désignée sur le dossier, elle y retrouve l'emprise autorisée, les dates et les prescriptions, sans dépendre d'un papier transmis par un tiers. Elle tient le journal du chantier, de l'ouverture à la remise en état, et si elle s'arrête avant d'avoir fini, l'outil lui rappelle jusqu'à quand ses autorisations la couvrent encore.

DEMANDEUR

Un dépôt, plus de relances

Concessionnaire, entreprise ou riverain, il dépose une fois, suit l'avancement de sa demande sans appeler personne, et retrouve tous ses dossiers au même endroit, y compris auprès de plusieurs collectivités.

Ce qu'un autre territoire peut reprendre

En cherchant seulement à coller à nos propres cas, nous avons décrit le fonctionnement de n'importe quelle collectivité française : une autorité qui délivre les permissions, des communes qui prennent les arrêtés, des entreprises qui réalisent des travaux.

Ce qu'il faut pour démarrer

- Contacter Open Projets pour le déploiement de l'interface
- **Rien à installer** : tout se passe dans le navigateur, sur ordinateur comme sur mobile.
- **Aucune interconnexion** au système d'information de la collectivité.
- **Connexion sans mot de passe**, par lien reçu par courriel, l'accès se fait sur invitation.
- **Les questions du formulaire** s'ajustent aux usages du territoire.
- **Communes et entreprises membres** entrent par invitation, sans compte à créer ni logiciel à acquérir, et chacun invite ensuite ses propres collègues.
- **Une commune peut l'utiliser seule**, sans gestionnaire au-dessus d'elle.

Ce qui marchera partout, sans rien toucher

La distinction permission / arrêté, la souveraineté de chaque commune sur ses voies, la désignation de l'entreprise par la collectivité, la contre-proposition plutôt que le refus : ce sont des règles nationales, pas des habitudes locales.

Ce qui se règle chez vous

Le vocabulaire, les questions posées au demandeur, les pièces exigées, la présence ou non d'un gestionnaire au-dessus des communes. Ce sont des réglages, pas des développements.

Ce qu'on peut essayer avant de décider

Une démonstration ouverte, sans inscription et sans données réelles, permet de parcourir tout le trajet (dépôt, instruction, arrêté, chantier) du point de vue de chacun des quatre acteurs.

Le sérieux, nous l'avons déjà.
Ce qui manquait, c'était **un endroit où il s'écrit**.

PROCHAINE ÉTAPE

Informers les riverains

Une page publique, accessible par un code affiché sur le chantier, pour que les habitants sachent qui intervient, pourquoi et jusqu'à quand, sans appeler la mairie.

PROCHAINE ÉTAPE

Coordonner en amont

Croiser les demandes déposées avec notre programme de travaux, pour regrouper ce qui peut l'être et n'ouvrir la chaussée qu'une fois.

CONTACT

Communauté de communes du Pays de l'Ozon Service voirie ·

1 rue du stade
69360 Saint-Symphorien-d'Ozon
Réalisation technique :
Open Projets · module Chantiers.