

#AménagementsUrbains
#TravauxPublics

Dispositif d'information, de communication et de médiation
de proximité dans le cadre des travaux de prolongation du
tramway T1 de Bobigny à Val-de-Fontenay

seine · saint · denis
LE DÉPARTEMENT

Comment faire de la période de travaux une
période apaisée et tournée vers l'avenir ?

Temporalité : 2020-2026



Citéo

CONTEXTE

Le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis est le Maître d'Ouvrage du projet sur l'aspect « insertion urbaine », en collaboration avec la RATP, maître d'ouvrage sur l'aspect « système de transport ».

La réalisation de liaisons de transports en commun entre communes de petite et grande couronne est une priorité dans le développement des transports en Île-de-France. Le réseau de tramway déjà mis en place, offre des correspondances facilitées avec les autres modes de transport et des temps de parcours réduits, sans passage obligatoire par Paris.

La ligne 1 du tramway de Saint-Denis à Noisy-le-Sec, qui connaît un franc succès en termes de fréquentation, est aujourd'hui prolongée sur une nouvelle portion : de Bobigny à Val-de-Fontenay, secteur en complète restructuration. Le prolongement de la ligne de tramway permettra de relier de manière rapide et fiable des zones très peuplées restées jusqu'à ce jour à l'écart des modes structurants de transports collectifs.



ENJEUX

Pourtant indispensables pour améliorer le cadre de vie et la qualité de services et de mobilité, ces travaux sont souvent source de tensions pour les riverains et usagers (plaintes, incivilités, dégradations, baisse d'activité...). Conscient que les travaux nécessaires à la construction du tronçon Bobigny-Val de Fontenay se déroulent en milieu urbain très dense, le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis a choisi de mettre en place une équipe de proximité. L'objectif est de :

- **Accompagner les usagers dans la compréhension et l'appropriation durable des nouveaux espaces et équipements livrés.**

L'équipe de proximité travaille à l'appropriation du projet par la population et valorise auprès d'elle ce mode de transport moderne et performant. Cette appropriation positive par la population garantit, à terme, la fréquentation du tramway ainsi que le respect des aménagements et du matériel.

- **Améliorer l'acceptabilité des désagréments liés aux travaux et permettre aux professionnels du bâtiment et des travaux publics de se concentrer sur leur cœur de métier.**

Les usagers (riverains, piétons, usagers des transports en commun, automobilistes) et plus particulièrement les commerçants, doivent être informés et accompagnés dans cette phase de changement pour ne pas cristalliser des tensions qui pourraient aller jusqu'au rejet du projet à même de retarder ou gêner la réalisation des travaux.



NOTRE RÉPONSE

Pour répondre à la problématique du client pendant toute la durée du chantier, nous avons déployé une équipe de 3 médiateurs dont 2 médiateurs sectorisés et 1 coordinateur chantier.

Nous donnons du sens aux aménagements urbains via notre approche de médiation et de facilitation. Nous nous appuyons sur nos expertises « communication de proximité » et « accompagnement à la conduite du changement » pour accompagner, sensibiliser, informer les riverains durant les travaux. Notre équipe de médiateurs s'appuie sur une palette d'outils de communication et des techniques d'animation qui permettent d'aller vers des publics diversifiés : riverains, établissements scolaires, associations de résidents, professionnels et commerçants.

Promouvoir et faire adhérer les usagers au projet :

- Communiquer sur la nature des travaux et l'amélioration du cadre de vie,
- Aller à la rencontre des usagers « là où ils sont », c'est-à-dire sur les marchés, dans les écoles, dans les entreprises...
- Etre à l'écoute permanente pour prévenir, et le cas échéant, gérer toutes les tensions inhérentes aux travaux.

Limiter l'impact du chantier :

- Expliquer le fonctionnement des aménagements transitoires et les alternatives notamment en matière de circulation, de mobilité et de stationnement proposées aux usagers,
- Proposer des solutions concrètes, réalistes et sur-mesure, notamment aux commerçants.

Pour cela, nos agents de proximité jouent le rôle essentiel d'interface proactive entre les usagers, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Deux fonctions spécifiques ont été imaginées au sein de l'équipe de proximité :

• **Le médiateur référent Commerçants**

Tout au long du marché, le médiateur référent Commerçants travaille en proximité et en confiance avec les commerçants. Au plus près de leurs problématiques, il propose et met en œuvre des réponses réellement adaptées à leurs besoins. S'appuyer sur un interlocuteur unique garantit fluidité et fiabilité dans la diffusion des informations auprès de ces professionnels particulièrement sensibles aux périodes de travaux.

• **Le gestionnaire/animateur de l'ELP (espace logistique de proximité)**

Un ELP est un espace temporaire, situé sur la voie publique, destiné à la livraison des marchandises pendant la période de travaux. En véritable logisticien, le gestionnaire et animateur ELP accueille les livreurs, organise l'espace dédié, gère les rendez-vous et, le cas échéant, met à disposition du matériel de logistique et de manutention, notamment pour réaliser des micro-tournées autour de l'ELP.



NOS RÉSULTATS

Démarré en 2020, ce dispositif est en phase de montée en charge :

- Pose d'une signalétique ciblée et adaptée en fonction du contexte de chaque zone sur les recommandations des agents de proximité.
- Réflexe pris par les commerçants de contacter le médiateur référent commerçants en tant qu'interlocuteur unique pour toute problématique liée au chantier.
- Sensibilisation à la sécurité aux abords du chantier et remontée rapide des risques d'accident via des fiches alerte (à ce jour, aucun incident n'est à déplorer).

687

sollicitations traitées.

Taux de résolution :
98 %

43

cas de sinistre résolus

5

présentations du dispositif par nos agents lors de réunions publiques dont une dédiée au public commerçants

7

stands Tram 1 animés par nos agents pour 550 visites reçues

*2021-2022



Envie d'en savoir plus sur l'accompagnement de travaux sur l'espace public by Citéo ?



Visionnez notre vidéo



Olivier ROUSSIN

Chef de projets Chantier - IDF
06 16 15 74 09
o.roussin@citeo.org

accueil@citeo.org
03 28 38 97 71
www.citeo.org

  @Citéomédiation