

Dispositif d'information, de communication et de médiation de proximité dans le cadre des travaux de réalisation de la ligne du TRAM T9 Paris-Orly.

transamo

BY YOUR SIDE

Comment faciliter la compréhension et l'appropriation des habitants au projet, tout en limitant les oppositions suscitées par les travaux qui pourraient retarder ou gêner leur réalisation ?

Temporalité : Avril 2018 - Mars 2021

CONTEXTE

Créée en 1994, TRANSAMO est une société d'études, conseil et assistance à maîtrise d'ouvrage spécialiste de la mobilité. Dans le cadre de ses activités, TRANSAMO accompagne depuis 2013, Île-de-France Mobilités (ex STIF) en tant que mandataire de maîtrise d'ouvrage pour la réalisation du projet Tram T9.

Le Tram T9 relie la Porte de Choisy à Paris au centre-ville d'Orly en desservant 6 communes : Paris 13ème, Ivry-sur-Seine, Vitry-sur-Seine, Choisy-le-Roi, Thiais et Orly Ville.

Cette ligne offre de meilleures conditions de transport, en termes de capacité, performance, régularité et confort, accompagne l'évolution du territoire et encourage une mobilité durable et responsable.

Dans le cadre de ce projet, Citéo a été désigné pour la mise en œuvre d'une mission d'information, de communication et de médiation de proximité pour accompagner le chantier du Tram T9.



ENJEUX

Les travaux d'aménagement de l'espace public peuvent susciter des mécontentements et oppositions de la part des usagers et riverains. Incompréhensions, interrogations, gêne, impatience, changement des habitudes de chacun : les chantiers d'aménagement de l'espace public de ce type modifient profondément les lieux de vie, ces écosystèmes ancrés, familiers et marqueurs de repères.

C'est pourquoi, communiquer et accompagner les riverains et usagers autour de ces questions, grâce à un dispositif d'information de proximité, est essentiel. Les objectifs sont :

- Atténuer les nuisances du chantier pour les riverains, commerçants et usagers du territoire afin de prévenir des oppositions susceptibles de retarder l'avancement du projet,
- Faciliter une meilleure compréhension des travaux et adhésion des publics au projet,
- Accompagner les publics dans les changements d'usages induits par les nouveaux aménagements.

Les missions du dispositif de proximité Tram T9 répondent à un double enjeu :

- Promouvoir et susciter l'adhésion durable des usagers au projet,
- Accompagner et faciliter le déroulement des travaux et le respect des délais.



NOTRE RÉPONSE

Pour répondre à la problématique du client, nous avons déployé une équipe de 5 médiateurs dont 4 médiateurs sectorisés et 1 coordinateur chantier.

Cette équipe a accompagné le projet Tram T9 dès le démarrage des premiers travaux d'aménagement (mai 2018) jusqu'à la mise en service de la ligne (avril 2021).

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 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.

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.

Ils sont intervenus auprès des riverains pour :

- Renseigner sur le projet Tram T9
- Expliciter et vulgariser la nature des travaux
- Rassurer et aller vers tout usager
- Informer des perturbations et relayer les informations utiles sur le déroulé, le calendrier et les impacts des travaux
- Rendre visibles les investissements en matière d'offres de transport et de communication de proximité
- Limiter les impacts des travaux sur le quotidien des usagers
- Faciliter l'adhésion des acteurs du territoire au projet

Ils sont aussi intervenus auprès de la maîtrise d'ouvrage pour :

- Remonter les informations urgentes et « sensibles »
- Assurer un suivi et une traçabilité des interventions
- Proposer des solutions/améliorations
- Alimenter la communication projet (photos de terrain, etc...)



NOS RÉSULTATS

1 358

réclamations
riverains traitées

240

permanences
d'information pour
4 018 visites reçues

129

ateliers de sensibilisation
réalisés pour 2 939
bénéficiaires

Citéo a très rapidement perçu les enjeux et spécificités du territoire et a su déployer un dispositif terrain cohérent et adapté pour accompagner les habitants dans cette mutation. Au cours de la mission, l'équipe a fait preuve d'une grande disponibilité pour répondre à nos attentes ainsi qu'à celles d'Île-de-France Mobilités et a démontré de véritables capacités d'écoute, de réactivité et de rigueur pour faire face aux aléas inhérents à la mission.

Bénédicte Ciekanski, Responsable communication projets TRANSAMO

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