



L'accompagnement pendant le chantier

La médiation, un lien constant vers le territoire

De la conception à la réalisation, la médiation terrain est essentielle au bon déroulement d'un projet tel que celui d'une ligne de métro.

La mise en place d'un cadre et d'un dispositif spécifique au préalable est primordial pour répondre aux différentes problématiques de chantier. Pour cela, une équipe de médiateurs est chargée de faire le lien entre tous les usagers de l'espace public et le chantier de la ligne C et de la connexion Ligne B.

LES MAISONS DU MÉTRO



4 objectifs principaux

1. Veiller à la qualité de vie autour du chantier
2. Mesurer les impacts des travaux et anticiper les besoins
3. Informer les riverains
4. Proposer des solutions adaptées et des réponses individualisées

Pendant le chantier, les médiateurs entretiennent des contacts permanents avec les riverains, les commerçants, les entreprises, les associations de quartier... en informant et diffusant une information claire et fiable sur les travaux. Ils connaissent précisément les chantiers car ils collaborent étroitement avec les équipes techniques de Tisséo Ingénierie, notamment en participant aux différentes réunions opérationnelles avec tous les acteurs concernés.

Ils renseignent les riverains en direct ; étant régulièrement sur le terrain et restant joignables par téléphone ou par mail, du matin jusqu'en début de soirée. Ponctuellement, les médiateurs peuvent organiser des événements de plus grande ampleur, comme des visites de chantier, des moments de rencontres et d'échanges, etc.

Des réunions publiques d'information sont programmées avant le démarrage des différents chantiers mais également lors de changement de phases. Ce sont des moments clés pour informer les habitants, échanger avec eux, répondre à leurs demandes particulières.

Les médiateurs diffusent aussi des supports d'information (notes d'info travaux, flyers, plaquettes etc.) et organisent des comités de suivi en présence de toutes les parties concernées (associations, institutionnels).



Veiller à la qualité de vie autour du chantier, les principaux aménagements des zones de travaux :

- Création d'une signalétique pour tous les usagers (piétons, automobilistes, cyclistes, commerçants...) de l'espace public concerné par les travaux,
- Création de nouvelles zones de circulation, de stationnement, d'arrêt de bus, de livraison, de point de collecte des ordures ménagères,
- Création d'accès provisoires aux habitations ou aux commerces,
- Création de supports pour assurer la visibilité des magasins

Agrandir l'image - fenêtre modale

Les aides aux riverains

Malgré les multiples aménagements prévus avant le démarrage des travaux, il demeure toujours des problèmes particuliers à résoudre au dernier moment. Le rôle du médiateur est de les repérer et d'alerter les services concernés pour apporter une réponse rapide et appropriée. L'appel à des îlotiers est fréquent pour fluidifier la circulation près des établissements scolaires ou sécuriser des passages piétons. Les besoins sont parfois plus singuliers et nécessitent des réponses au cas par cas : livraisons de courses, déménagement...



Les principales aides aux riverains

- Aide à la personne
- Aide à la livraison
- Mise en place d'îlotiers pour sécuriser les passages piétons
- Aide au déménagement
- Ramassage des containers d'ordures ménagères

Ces prestations peuvent être sous-traitées, elles sont alors sous pilotage des médiateurs.



L'équipe des médiateurs Tisséo Ingénierie est à votre écoute

Lise, Anthony, Aziz, Mamar, Julie, et Solène sont joignables au : 05 61 14 48 50
ou par mail travauxmetro@tisseo.fr
Pendant toute la durée du chantier, ils vous accompagnent pour faciliter votre quotidien :
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Le règlement de chantier : veiller à la qualité de vie autour du chantier

Lors de la conception, il est demandé aux bureaux d'études de prendre en compte des exigences importantes pour le respect de l'environnement et plus particulièrement pour la qualité de vie et la sécurité (qualité de l'air, de l'eau, réduction des éventuelles nuisances, niveau de bruit et vibration, etc). Tous ces éléments ont été intégrés dans un "règlement de chantier" que doit mettre en œuvre chaque entreprise intervenant sur les différents sites en travaux. Il a pour objectif de garantir un très bon niveau de qualité du chantier afin d'en minimiser les nuisances sur l'environnement et plus particulièrement pour les habitants et riverains.

Le médiateur, avec l'équipe projet en appui, a ici un rôle important dans le suivi de l'application de ce règlement.

L'indemnisation des commerçants

Tisséo Ingénierie s'engage à soutenir les commerçants tout au long de la durée des travaux de la ligne C. Ce carnet de chantier vous informe sur le dispositif d'accompagnement et vous guide pour la procédure d'indemnisation amiable. Vous y trouverez toutes les informations sur les mesures préventives mises en place par la Collectivité en amont du chantier et pendant la durée des travaux.



TISSÉO INGÉNIERIE

21 bd de la Marquette
31000 Toulouse, Haute Garonne, FR

