

Une aventure urbaine, une aventure humaine !



La médiation,
un lien constant
avec le territoire

“

Le plus grand projet de mobilité urbaine hors Île de France.



La réalisation de la ligne C de métro et de sa connexion avec la ligne B, est un chantier d'envergure au cœur de l'agglomération toulousaine qui mobilise des expertises pointues.

L'expérience et les savoir-faire acquis lors de la construction des deux premières lignes de métro et des lignes de tramway sont de précieux atouts pour le déroulement des opérations.

Ce carnet fait partie d'une collection dédiée au chantier de la ligne C de métro et de sa connexion avec la ligne B. Ces documents ont vocation à vous informer sur les différentes étapes du chantier.

Au fil des pages, vous découvrirez les missions des médiateurs basées sur 3 piliers : L'anticipation des besoins, l'information des riverains et la recherche de solutions pour chacun.

Si vous souhaitez en savoir plus, les médiateurs de Tisséo Ingénierie se tiennent à votre disposition.

Je vous souhaite une agréable lecture à tous.

Jean-Michel Lattes

Président de Tisséo Collectivités
Président de Tisséo Ingénierie



LA LIGNE C
AVANCE



LA LIGNE B
VA PLUS LOIN

En chiffres



LA LIGNE C
AVANCE

200 000
voyageurs prévus par jour



27 km
longueur
de la ligne

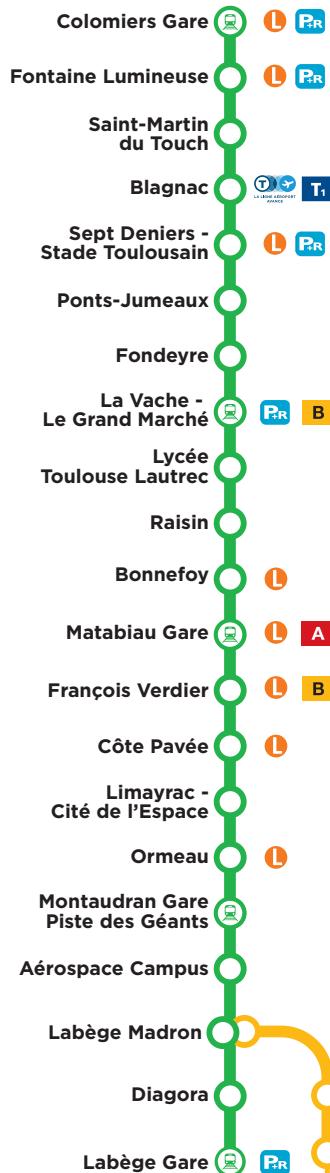
dont 22 km
en souterrain
creusés par tunnelier

21
stations

dont 17
stations
souterraines

4
stations
aériennes

5 stations en
correspondance
avec les lignes A, B
et le tramway



LA LIGNE B
VA PLUS LOIN

14 000
voyageurs
attendus par jour

2,7 km
longueur
de la ligne

dont 2,2 km
en aérien

2
nouvelles
stations

Parc du Canal

Ramonville

Le médiateur, un rôle pivot

L'informateur et l'interlocuteur privilegié des riverains

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 du métro.



4 OBJECTIFS PRINCIPAUX



- Veiller à la qualité de vie autour du chantier



- Mesurer les impacts des travaux et anticiper les besoins



- Informer les riverains



- Proposer des solutions adaptées et des réponses individualisées

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 sont 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 (ex : via des indicateurs et des mesures / prélèvements réguliers). Il participe ainsi à la vie du chantier et sillonne les lieux au quotidien. Cela lui permet d'informer régulièrement la population et si nécessaire, de remédier à d'éventuels dysfonctionnements tout en veillant à l'application du règlement de chantier et surtout à son respect.



LA LIGNE C
AVANCE



LA LIGNE B
VA PLUS LOIN

Les grandes étapes des travaux

Travaux préparatoires

Levés topographiques, diagnostics, déviations préalables des réseaux (électricité, gaz, télécom, etc.)...

Travaux de génie civil

- Création des 21 stations le long des 27 km de la 3ème ligne
- Installations des entrées et sorties des tunneliers
- Creusement des tranchées ouvertes ou couvertes et réalisation des viaducs

Travaux système

Matériel roulant : études, conception, développement, fabrication, installation, travaux, essais, mise en service

Travaux de second oeuvre

Aménagement des stations

Travaux d'aménagement des espaces publics





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.



Anticiper les besoins

Avant le démarrage des travaux, les médiateurs se rendent sur les lieux des futurs chantiers pour étudier l'environnement, rencontrer les riverains, les commerçants, les entreprises, les associations de quartier...

Ce travail de terrain et de proximité permet de **présenter** et d'**expliquer** le projet tout en identifiant les besoins à venir et de préparer les dispositifs à mettre en place à chaque étape et sur chaque zone de travaux (modification de la circulation, signalétique, aménagements divers).

Les **réunions publiques** d'information programmées avant le démarrage des différents chantiers sont également des moments clés pour informer les habitants, échanger avec eux, répondre à leurs demandes particulières.



Informé les riverains

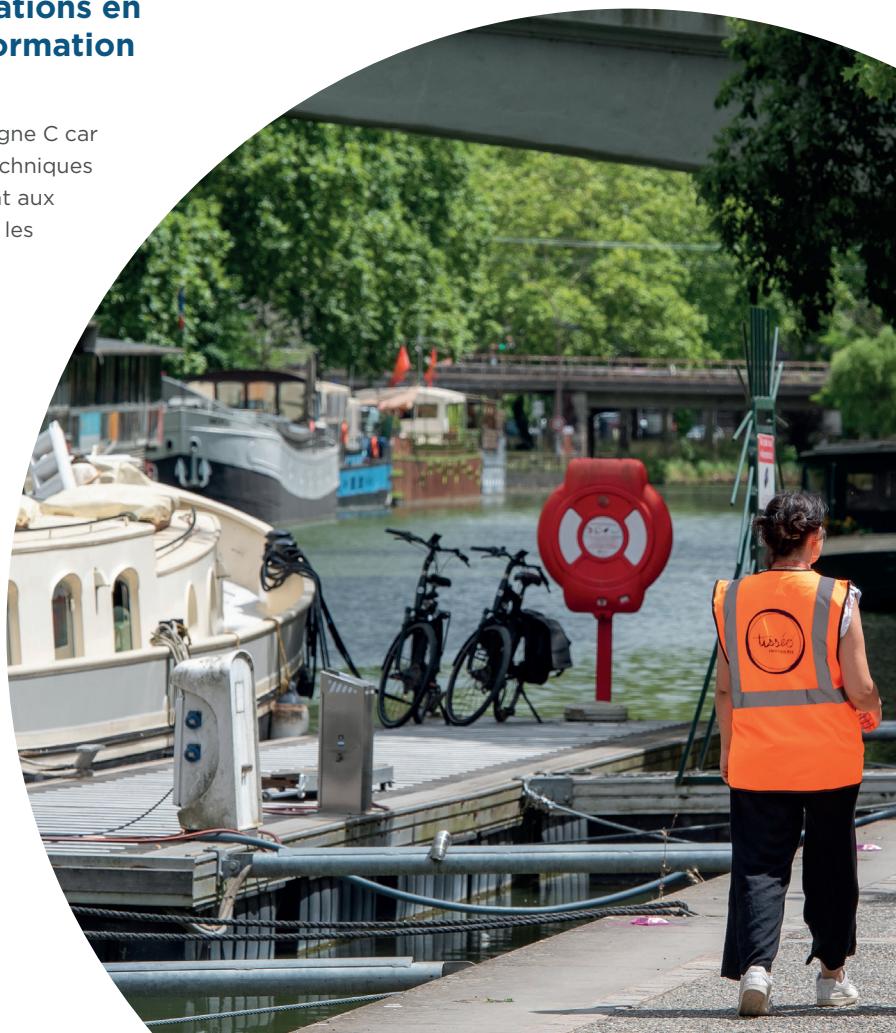
Les médiateurs entretiennent des contacts permanents avec les riverains, les commerçants et les associations en informant et diffusant une information claire et fiable sur les travaux.

Ils connaissent précisément le chantier de la ligne C car ils collaborent étroitement avec les équipes techniques de Tisséo Ingénierie, notamment en participant aux différentes réunions opérationnelles avec tous les acteurs concernés.

Outre l'animation de **réunions publiques** organisées avant ou pendant les différentes phases de travaux, les médiateurs diffusent 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).

Ils peuvent également renseigner les riverains en direct puisqu'ils sont régulièrement sur le terrain et restent joignables par téléphone ou par mail toute la journée.

Ponctuellement, les médiateurs peuvent organiser des événements de plus grande ampleur, comme des visites de chantier, des moments de rencontres et d'échanges, etc.



Apporter des solutions à chacun

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 ilotiers est fréquent pour **fluidifier la circulation** près des établissements scolaires ou sécuriser des passages piétons.

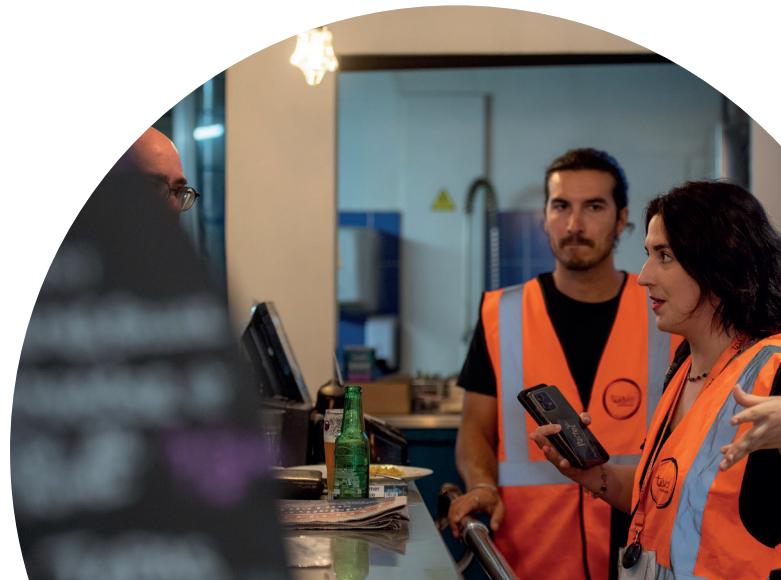
Les besoins sont parfois plus singuliers et nécessitent des réponses au cas par cas : livraisons de courses, déménagement...



LES PRINCIPALES AIDES AUX RIVERAINS

- Aide à la personne
- Aide à la livraison
- Mise en place d'ilotiers 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.



“

Nous devons nous mettre dans la peau des habitants.

La parole du **groupe**

Quelle est la place du médiateur ?

Le médiateur a un rôle important d'information de proximité des habitants, mais il est aussi l'interface entre les riverains, les entreprises de travaux et Tisseo Ingénierie. Il recense et fait remonter les requêtes auprès des services adéquats afin qu'ils puissent agir. Pour cela nous devons parfaitement connaître tous les acteurs et le chantier en cours. Le fait d'avoir notre bureau sur place nous y aidera. Nous avons en effet vocation à être les trois quarts du temps sur le terrain. Nous sommes les yeux du quartier et du chantier.

Quelles sont les qualités d'un médiateur ?

Pour bien identifier les besoins de chacun, les comprendre, nous devons écouter, reformuler les demandes et nous mettre dans la peau des habitants, être en empathie avec eux. La tolérance, la patience et la capacité à s'adapter à toutes les situations sont les qualités indispensables du médiateur car nous trouvons des cas de figure très différents à résoudre. Aimer communiquer, être disponible, est aussi indispensable pour créer du lien dans les quartiers en travaux.





Et ses compétences ?

Il faut être capable d'anticiper, d'analyser l'environnement du chantier et être créatif pour trouver des réponses individualisées, des solutions d'aménagements temporaires qui facilitent la vie des riverains.



Une signalétique terrain:

emprises chantier identifiables ;
barrières chantier habillées de
panneaux pédagogiques.

Service d'aide aux riverains le dispositif qui accompagne votre quotidien



Nous vous apportons des réponses
concrètes pour vous accompagner tout
au long du chantier et réduire autant
que possible les désagréments liés aux
travaux.



LA LIGNE C
AVANCE



LA LIGNE B
VA PLUS LOIN

Nous vous accompagnons pendant le chantier

Pendant toute la durée du chantier, les médiateurs vous accompagnent, pour faciliter votre quotidien.

 05 6114 48 50

 travauxmetro@tisseo.fr

 **lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30**

Pour toute urgence, en dehors de ces horaires, vous pouvez contacter le n° d'appel gratuit

0 800 744 331 Service & appel gratuits

RETROUVEZ VOS ACTUALITÉS CHANTIER

› SUR LE SITE INTERNET DÉDIÉ
PROJETSMETRO.TISSEO.FR

› SUR LES **RÉSEAUX SOCIAUX** TISSÉO



› ET SUR L'APPLICATION
"PARLONS TRAVAUX"
à télécharger en utilisant
le QR-code ci-contre

DISPONIBLE SUR
Google Play

Télécharger dans
l'App Store



Des espaces d'information et d'animation

Deux maisons du métro dédiées à la future ligne C du métro, à la connexion avec la ligne B et à la ligne Aéroport se trouvent à Colomiers et à François Verdier.

Une maison des projets, installée dans le centre commercial de Labège, est dédiée aux projets de métros et au projet Enova.

LA MAISON DU MÉTRO



LA MAISON DES PROJETS



PARTENAIRES FINANCIERS



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU

MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



FINANCEURS

SiCoval
Communauté
d'agglomération
du Sud-Est
Toulousain

toulouse
métropole

MAÎTRE D'OUVRAGE

