

Guide pour assurer l'acceptabilité sociale des travaux



Guide pour assurer l'acceptabilité sociale des travaux

Ce guide a pour ambition de vous accompagner dans la mise en place d'une stratégie de communication efficace et inclusive, afin de favoriser l'adhésion des différents publics et satisfaire les différentes parties prenantes au projet de déploiement d'un réseau de chaleur en zone urbaine. En bâtissant une relation de confiance avec les riverains, les usagers et les institutions, nous œuvrons ensemble à la réussite du déploiement de ce projet d'envergure, porteur d'enjeux environnementaux et sociétaux.

Ce guide reprend l'ensemble des actions que Dalkia peut mettre en place conjointement avec l'autorité délégante et les communes concernées pour faciliter l'acceptabilité du projet. Il permet de bâtir un plan de communication personnalisé du projet.

Avant le démarrage de celui-ci, le plan de communication sera validé avec l'autorité délégante et les communes associées qui seront impliquées tout au long du processus.

1. Veiller à mettre à disposition une information adaptée à chacune des parties prenantes	3
1.1. Les institutionnels	3
1.2. Les usagers de la voirie	4
1.3. Les riverains	5
2. Déployer un panel complet d'outils de communication pour assurer l'information	7
3. Retour d'expérience témoignant de la bonne adaptation du dispositif	8
3.1. La traversée du vieux Lille	8
3.2. Le passage d'encorbellement d'un pont à Maubeuge	12
3.3. L'extension du réseau du Havre	13

1. Veiller à mettre à disposition une information adaptée à chacune des parties prenantes

1.1. LES INSTITUTIONNELS

La construction du projet doit se faire de prime abord avec les institutionnels :

- L'autorité délégante
- Les communes associées/traversées par le projet
- Les autres concessionnaires de réseau
- Les Architectes des Bâtiments de France et service archéologique

1.1.1. LE PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITES LOCALES

- Co-construction d'un **plan de communication** avec l'Autorité Délégante et les services des villes concernées.
- Participation à la **réunion de lancement du projet** : réunion impliquant l'Autorité Délégante (élus et services techniques) et les communes associées (élus et services techniques). Elle permet de présenter le projet dans son ensemble, sensibiliser au bien fondé du projet, impliquer l'ensemble des parties prenantes et ajuster le projet si nécessaire.
- Programmation de **réunions mensuelles** pour le suivi de l'exécution du marché et le déroulé des travaux de premier établissement. (Note 3.C)
- Participation aux **réunions de chantier** hebdomadaires et réalisation de visites de chantier.
- Participations aux **Comités Techniques Locaux** (CTL) ou équivalent à l'initiative des communes : comités permettant de faire le point avec les différents concessionnaires sur les rues en travaux pour faciliter la coordination des travaux.
- Intégration de l'**actualité travaux** de l'espace Abonné sur les supports de communication de la Métropole et des communes associées (sites internet institutionnels)

1.1.2. LA COMMUNICATION AVEC LES ARCHITECTES DES BATIMENTS DE FRANCE ET SERVICE ARCHEOLOGIQUE

- Rencontre en amont des travaux pour définir les **zones sensibles**
- **Contact régulier** lors des travaux réalisés dans les zones sensibles

1.1.3. LA COMMUNICATION AVEC LES AUTRES CONCESSIONNAIRES DE RESEAU

- Participation aux **réunions annuelles** avec les différents concessionnaires de réseau animée par la MEL dans le cadre de la coordination des travaux de réaménagement des voiries.
- Mise en place d'une **réunion de consultation des parties prenantes** avec l'Autorité Délégante et les communes associées : réunion permettant de présenter le projet aux autres concessionnaires de réseaux et associations représentant les habitants pour permettre la remontée d'informations, la mutualisation des travaux et envisager des ajustements du projet.

1.2. LES USAGERS DE LA VOIRIE

Les travaux réalisés impactent fortement les voiries, c'est pourquoi il est important de travailler en concertation avec ses nombreux usagers :

- Piétons
- Cyclistes
- Automobilistes
- Services de secours
- Transport en commun
- Ramassage des ordures ménagères

1.2.1. L'AMENAGEMENT DES ESPACES PUBLICS

- Prévoir des **aménagements provisoires** pendant les travaux : passages piétons sécurisés, déviations, accès PMR, accès aux commerces et faciliter l'accès pour les cyclistes.
- **Restaurer les espaces** publics dans leur état initial.

1.2.2. LA COMMUNICATION SUR LES MODALITES DE CIRCULATION

- Mettre en place une **signalisation claire et temporaire** pendant les travaux. (Note 3.B)
- Informer les usagers des **itinéraires alternatifs** via les outils d'aide à la conduite (Waze, Google maps,...). (Note 3.B)
- Mise en place d'une **réunion de consultation des parties prenantes** avec l'Autorité Délégante et les communes associées : réunion permettant de présenter le projet aux autres concessionnaires de réseaux et diverses associations représentant les habitants (association de quartier, ADAV, association pour les personnes à mobilité réduite, ...) pour permettre la remontée d'informations, prendre en compte les besoins de chacun et envisager des ajustements du projet.
- Réseau de transport en commun et ramassage des ordures ménagères : mise en place de **mesures d'adaptation** (arrêts de bus provisoirement délocalisés, mise en place de points de collecte pour les poubelles, ...).

1.2.3. LA RELATION AVEC LES SERVICES DE SECOURS

- **Communication avec les services de secours** sur l'avancement des travaux et des impacts sur la circulation s'ils sont à proximité.

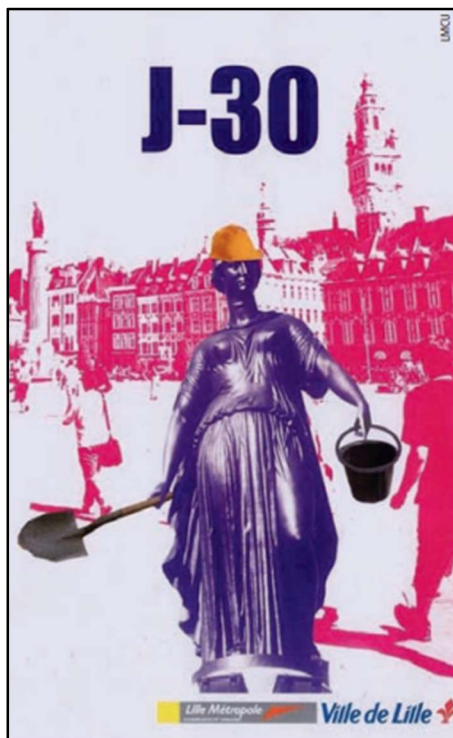
1.3. LES RIVERAINS

Dans la création des artères du réseau de chaleur, les premiers impactés sont les riverains des voiries en travaux et les commerçants. Afin de les impliquer dans le projet, nous devons mener une concertation avec eux pour comprendre leurs réticences et demandes éventuelles.

Pour cela, nous travaillons sur plusieurs axes :

1.3.1. UNE INFORMATION PRECOCE ET TRANSPARENTE

- L'organisation de **réunions d'informations publiques** dès les premières phases du projet. Ces réunions sont réalisées par zone géographique avec pour but d'informer les riverains sur le projet et de les sensibiliser aux enjeux. (Note 3.B)
- L'organisation de **visites de chantier** pendant les travaux.
- La mise à disposition d'un **site internet dédié** et de documents explicatifs clairs et accessibles. (Note 3.B et 3.D)
- L'affichage de **panneaux d'information** sur les lieux des travaux : affiches d'info travaux dans la rue, chez les commerçants et les halls d'immeuble, banderoles personnalisées sur les barrières de chantier (Note 3.B)
- Le **tractage dans les boîtes aux lettres** d'un dépliant bénéficiaire faisant la promotion et l'explication du réseau de chaleur (Note 3.B)
- La **signalétique de chantier** pour prévenir de l'arrivée des travaux avec des tags propres et des nudges (Note 3.B)
- Une **visite des installations** une fois les travaux achevés.



1.3.2. LA GESTION DES NUISANCES

- L'anticipation des nuisances liées aux travaux (bruit, poussière, circulation) et la mise en place des **mesures d'atténuation** suivant les particularités locales.
- La **communication régulière** sur l'avancée des travaux et les mesures prises pour limiter les nuisances.

1.3.3. FOCUS COMMERÇANTS

- L'organisation de **réunions d'information** avec les représentants des commerçants dès les premières phases du projet. Ces réunions sont réalisées avec pour but d'informer les commerçants sur le projet, de les sensibiliser aux enjeux et de prendre en compte leurs contraintes.
- La mise en place d'une **signalétique de chantier** comme vecteur de communication pour les commerces.



1.3.4. LES OPPORTUNITES GENEREES PAR LE PASSAGE DU RESEAU

La création d'un réseau de chaleur peut également générer des opportunités dans l'aménagement des voiries. Le processus de concertation peut permettre de les construire avec les riverains et de les mettre en valeur.

- La végétalisation du tracé du réseau : tirer parti de la création du réseau pour renaturer les espaces autant que possible (places de parking perméables, plantation d'arbres, jardins partagés, aménagements paysagers, ...).
- La facilitation de la création de pistes cyclables : profiter du passage du réseau pour la mise en place de plan vélo.
- Le raccordement de bâtiments non identifiés.
- Le réaménagement de la voirie (agrandissement des trottoirs, modification du sens de circulation, ...).

2. Déployer un panel complet d'outils de communication pour assurer l'information

- Un **site internet dédié** : informations sur le projet, FAQ, formulaire de contact, ...
- L'**espace abonné** : mise à jour des actualités travaux, création de notifications dédiées, demande d'intervention, ...
- Des **communiqués de presse** : communication sur les travaux réalisés et à venir de manière annuelle dans le magazine des collectivités concernées. (sous réserve accord com)
- Des **brochures et flyers** : diffusion de documents d'information dans les boîtes aux lettres, les halls d'immeuble et les commerces.
- La **signalétique routière** des voiries : panneaux d'information lumineux, applications d'aide à la conduite, ...
- Des **réunions publiques** : organisation de réunions d'informations avec des professionnels de la concertation pour répondre aux questions des riverains.
- Des **visites de chantier** : mise en place de visites pour permettre aux riverains et aux parties prenantes de constater l'avancée des travaux.
- Une **plateforme téléphonique** : mise en place d'un numéro avec des horaires de permanence.
- Un **lieu d'informations mobile** : création d'un lieu de rencontre et d'informations mobile qui suit le chantier pour informer et répondre aux questions.
- La **projection en 3D** de passages spécifiques : modélisation 3D des passages délicats pour mieux anticiper les impacts sur la voirie.

3. Retour d'expérience témoignant de la bonne adaptation du dispositif

Nous avons repris un exemple pour illustrer l'efficacité de la concertation accompagnant les travaux des réseaux de chaleur. Ceux-ci visent à partager les modalités mises en œuvre permettant d'assurer une bonne acceptation des travaux par l'ensemble des parties prenantes : riverains, commerçants, usagers et institutions.

3.1. LA TRAVERSEE DU VIEUX LILLE

3.1.1. LE CONTEXTE

Le projet de déploiement du réseau de chaleur dans le Vieux-Lille, cœur historique de la ville, s'est révélé être un défi complexe en raison de la sensibilité de la zone et de la densité des activités.

Le vieux Lille est en effet une zone présentant une forte sensibilité aux travaux car elle est le cœur historique de la ville et concentre donc des activités commerciales et de tourisme.

Lors des travaux d'accueil de la chaleur CVE, nous avons dû reconfigurer le réseau en réalisant une nouvelle antenne de réseau de grande taille au travers du vieux Lille.

Ce tronçon, d'une longueur d'environ 1 km, a traversé le cœur historique de Lille, nécessitant une planification minutieuse pour minimiser les nuisances. Les travaux, qui ont duré 5 mois, ont été réalisés en étroite collaboration avec les différents acteurs.

Pour ces travaux d'ampleur, nous avons mis en œuvre les mesures décrites précédemment, dont la diversité et la complémentarité ont contribué à la bonne réussite de ces travaux et à leur acceptabilité.

3.1.2. LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Lors de la réalisation des études d'exécution, différents tracés alternatifs ont été approfondis pour répondre à la volonté de ville de Lille de minimiser l'impact du chantier en privilégiant un tracé passant par une zone en projet de réaménagement urbain. Deux solutions étaient envisagées :

- le passage devant la gare Lille Flandre au regard du projet d'aménagement Euraflandres,
- le passage par la rue Princesse en haut du vieux Lille concernée par la restauration des pavés.

Suite à une **réunion de consultation des parties prenantes**, des investigations complémentaires ont été réalisées pour valider la faisabilité et le passage finalement retenu est celui de la rue Princesse. Ces travaux ont été intégrés au phasage tel que prévu à l'origine par la MEL pour la réfection des voiries. Grâce aux réunions préalable, les travaux ont été réalisés **concomitamment et de façon mutualisée avec GRDF et Enedis**.

Compte tenu de la sensibilité historique de la zone, le **volet archéologique** a quant à lui fait l'objet d'une demande anticipée par le dépôt d'une saisine soumise à la DRAC

qui a prescrit un diagnostic archéologique se faisant au moment de la réalisation des travaux.

3.1.3. LA SENSIBILISATION DES RIVERAINS ET COMMERÇANTS

Après avoir validé l'itinéraire, nous avons procédé à une large consultation intégrant les différents acteurs du territoire :

- Les riverains :

Une **réunion publique** a été organisée par la Ville pour présenter le projet de requalification du Vieux Lille. Les travaux de réseaux de chaleur, intégrés aux travaux concessionnaires ont donc fait l'objet d'une mise en perspective avec la transition énergétique permettant de légitimer ces travaux.

- Les commerçants :

Une rencontre avec les commerçants s'est faite dans le cadre des **Comités Techniques Locaux** pour définir les adaptations de chantier à mettre en place au moment de la réalisation pour limiter l'impact sur l'activité économique.

Cette large consultation a permis d'adapter la programmation des travaux en tenant compte des projets déjà programmés et du particularisme de chaque zone pour les rendre le plus furtif possible :

À Lille, des projets qui se télescopent

En août, nous avons relayé les craintes de l'association de Renaissance du Lille Ancien de voir le chantier de l'autoroute débarquer à proximité de l'ancienne Basse-Deûle. Nous indiquions par ailleurs que le cri d'alarme de son président, Jean-Yves Méreau, avait trouvé « un écho rapide et sur-

prenant » avec la suspension du chantier dans la foulée. En réalité, cette suspension de chantier, avant la Braderie, était bel et bien prévue. « Nous savions qu'une fois le tronçon réalisé jusqu'à la fin de la rue de Jemmapes, nous devions réaliser un temps de réflexion et d'analyse car nous ne pouvions pas

traverser le Peuple-Belge du fait du Plan Bleu (*). Comme pour le reste des travaux, nous sommes encadrés, entre autres, par la DRAC et l'Institut national de recherches archéologiques préventives (INRAP), qui va réaliser une enquête archéologique afin de valider ou non le passage que nous avons prévu », explique Nicolas Coene, ingénieur études et travaux chez Dalkia.

Mais pourquoi ne pas avoir tout réalisé en même temps ? « Nous sommes obligés de réaliser les tronçons à différents moments. Comme il y a plusieurs projets et chantiers qui se télescopent à Lille, nous essayons de nous adapter au mieux. Et comme nous avons conscience d'apporter de la gêne, nous essayons de nous adapter à la vie des gens. Raison pour laquelle une partie des travaux du Vieux-Lille et du boulevard Carnot a été réalisée pendant les vacances scolaires », poursuit l'ingénieur. ■

(*) Projet de remise en eau du canal de la Basse-Deûle.



Les travaux sont échelonnés pour gêner le moins possible les habitants, et leur progression surveillée par les archéologues de l'INRAP. PHOTO PIERRE LE MASSON

50 000 tonnes



La quantité (estimée) d'émissions de CO2 par an en moins dans l'atmosphère, grâce à l'autoroute de la chaleur.

70 000



C'est le nombre d'équivalents logements sur la métropole qui seront reliés à l'autoroute de la chaleur d'ici 2020.

350 000 tonnes



La quantité annuelle de déchets traitée par le CVE d'Halluin.

Article VDN sur la coordination entre les différents projets

Attention bouchons sur le Grand Boulevard : le boulevard Carnot, à Lille, est fermé

LILLE. Dans le cadre de l'exploitation de son réseau de chaleur, la Métropole européenne de Lille (MEL) a engagé des travaux boulevard Carnot, à Lille. Ceux-ci ne condamnaient, dans un premier temps, qu'une seule voie de circulation, à la fin du Grand Boulevard.

AU MOINS JUSQU'AU 17 AOÛT

Mais voilà, le chantier prend de l'ampleur et désormais, l'accès à Lille par le boulevard Carnot est impossible, la route est fermée sur les deux voies. Il en sera ainsi au moins jusqu'au 17 août.

Tous les véhicules venant donc du tronçon commun du Grand Boulevard, en provenance de Roubaix, Tourcoing, Marcq-en-Barœul, etc., sont obligés d'emprunter la dernière sortie, et sont ainsi reversés sur le carrefour Pasteur. Autant dire que cela engendre d'importantes difficultés de circulation. On a pu le constater sur place dès hier.

Les automobilistes approchant de Lille tombent d'un seul coup sur un bouchon et doivent prendre leur mal en patience pour rejoindre le centre de Lille. Car ils ne sont pas au bout de leurs peines après avoir rejoint le carrefour Pasteur. Au niveau du lycée Pasteur (rue des Urbanistes), il est bien sûr interdit de bifurquer à gauche vers le boulevard Carnot. Un goulet d'étranglement se forme donc à cet endroit, la circulation ne se faisant que sur une voie, jusqu'à la rue des Canonnières, par laquelle une déviation a été mise en place.

QUELQUES CONSEILS

Notre conseil aux automobilistes : évitez le secteur si vous le pouvez. Ou du moins, si vous venez du Grand Boulevard, rejoignez la chaussée latérale plus tôt, au niveau de La Madeleine, voire Marcq-en-Barœul, sans attendre d'avoir passé le dernier mini-tunnel. ■

EM. C. (AVEC W. H.)



Entrer dans Lille est devenu particulièrement difficile depuis le Grand Boulevard.

Article VDN sur la programmation des chantiers à fort impact dans une période idoine.

3.1.4. LES OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES

- Communiqués de presse

Au cours de la réalisation des travaux, des **points avec la presse** ont été fait pour informer le grand public sur le bienfondé et l'avancement du projet.

- Brochures/flyers

Une « **information riverains** » sous forme de tract avait été déposée dans les boîtes aux lettres des riverains mais aussi au niveau des différents commerçants le long du tracé pour les informer de la date effective de démarrage.

Par la suite, des informations complémentaires ont été produites pour informer de l'avancement des travaux, des modalités mises en œuvre quant au **ramassage des ordures ménagères** et plus particulièrement de l'évolution du plan de circulation.

- Plateforme téléphonique

Un interlocuteur ainsi qu'un **numéro de téléphone dédiés** avait été mis en place pour parfaire le dispositif et recueillir des diligences permettant :

- d'ajuster les modalités de chantier pour conserver un stationnement accessible pour une personne à mobilité réduite ou pour un déménagement ;
- de limiter les nuisances en particulier à destination des restaurateurs en adaptant les horaires (pas de travail entre 12h et 14h) et en dégagant pour le week-end les espaces à proximité de leur terrasse.
- Signalétique routière
 - **Information des automobilistes** sur les évolutions du dispositif de déviation par l'adaptation de la signalisation routière.
 - **Information d'Ilévia** pour adaptation du tracé de la navette du vieux Lille.
 - **Information avec Esterra** pour le ramassage des ordures ménagères.

- **Information avec les concessionnaires Enedis et GRDF** lors de la coordination du chantier mutualisé.
- Réunions avec les institutionnels
 - Avec le service Energie de la MEL pour le suivi du volet contractuel ;
 - Avec les différentes UT de la MEL pour la mise à jour de la programmation pluriannuelle des travaux ;
 - Avec la Ville de Lille pour faire le point des travaux en cours et la programmation des travaux à venir ;
 - Avec la SPL Euralille pour la coordination des opérations dans leur zone de compétence ;
 - Avec le SDIT pour les informer des impacts en terme de circulation ;
 - Avec l'INRAP en charge du suivi archéologique et complètement intégré au chantier et en relation avec les associations tel que la Renaissance du Lille Ancien.

3.2. LE PASSAGE D'ENCORBELLEMENT D'UN PONT A MAUBEUGE

3.2.1. LE CONTEXTE

Fin 2021, le déploiement du réseau de Maubeuge se poursuit vers le nord impliquant le **passage de la Sambre**. C'est un passage délicat et plusieurs solutions sont possibles : le fonçage dirigé, le forage ou l'encorbellement (accrochage du réseau au pont).

Les deux premières solutions sont rapidement écartées car plus onéreuses et non nécessaires ici. L'encorbellement est envisagé car trois ponts et une écluse sont disponibles : une passerelle piétonne, un pont appartenant au Département du Nord et un pont appartenant au SMTUS (Syndicat Mixte de Transports Urbains de la Sambre).

La passerelle et l'écluse sont écartées pour impossibilité technique alors que le pont appartenant au Département du Nord l'est suite au refus de ce dernier. Il est donc prévu **d'accrocher le réseau de chaleur sur le pont appartenant au SMTUS**.

Ces travaux nécessitent la fermeture du pont et de la route en amont et en aval pendant plusieurs semaines. Il a donc fallu une **concertation** entre les différentes parties prenantes pour organiser le chantier et informer les riverains.



3.2.2. LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le pont sélectionné appartient à la commune de Maubeuge et au syndicat mixte de transports urbains de la Sambre (SMTUS). Celui-ci ne sert qu'au passage des bus gérés par la société de transports locale STIBUS limitant l'impact sur les usagers de la route.

- Une **convention tripartite** pour une occupation temporaire de la voirie a été signée pour la réalisation des travaux de canalisations du réseau de chaleur.

- Afin de valider la faisabilité technique, une recherche des informations sur la construction du pont avec les **plans et notes de calcul** a été effectuée ainsi qu'une inspection visuelle par un bureau d'étude structure.
- Pour respecter les éléments réglementaires, une coordination a été réalisée avec les **Voies Navigables de France** (VNF) et la **Direction Départementale des Territoires de la Mer** (DDTM).

Les contraintes ont été exposées par VNF, à savoir :

- Maintenir le tirant d'air (espace entre l'eau et le pont) ;
- Faire valider la note de calcul par un bureau d'études (contact réalisé auprès du bureau d'études techniques à l'origine de la construction du pont).

Ces éléments ont permis de constituer un dossier pour la DDTM.

3.2.3. LA SENSIBILISATION DES RIVERAINS

- Les logements concernés par la fermeture de la route et la déviation de la ligne de bus appartiennent au **bailleur social** Partenord.
Lors de la phase travaux, la communication avec les riverains a donc été réalisée en coordination avec le bailleur social. Celui-ci a fait de **l'affichage dans les halls d'immeuble et du boîlage**.
- L'entreprise de travaux publics réalisant le terrassement pour le chantier a également participé à cette communication. **L'embauche de certains résidents** a été réalisée participant à l'insertion sociale dans un quartier populaire.

3.3. L'EXTENSION DU RESEAU DU HAVRE

3.3.1. LE CONTEXTE

En 2018, la concession du réseau de chaleur du Havre a été reconduite pour 20 ans. Historiquement, ce réseau se situait sur la ville haute. Le projet d'extension avec la nouvelle concession consiste à l'étendre jusqu'en centre-ville, dans la ville basse. **Résocéane passe donc de 12 à 60 km** de canalisations nécessitant la mise en place d'une concertation avec la ville, les institutionnels et les riverains.

En parallèle, la ville du Havre prévoit l'agrandissement du réseau de tramway. Pour cela, un **bureau d'études** a été missionné pour faire la **coordination entre l'ensemble des concessionnaires** pour dévier les réseaux dans le cadre de la mise en place du futur tramway.

Ces travaux ont engendré des modifications du tracé du réseau prévu initialement. Grâce à la coordination entre les différents concessionnaires, des solutions ont pu être trouvées pour passer le réseau à d'autres endroits.

3.3.2. LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

- Avant le démarrage des travaux, des **réunions de quartier** dans les « fabriques » (maisons de quartier) ont eu lieu en coordination avec la ville du Havre pour présenter le projet aux élus, aux responsables des secteurs et représentants des commerçants. Un mailing a également été fait aux commerçants impactés avec une **lettre d'infos faite par le Maire**.

3.3.4. LES OUTILS DE COMMUNICATION UTILISES

- Les travaux sont mis à jour au fur et à mesure par la ville grâce aux informations transmises par Dalkia sur **Waze**.
- Des **panneaux sur-mesure** sont réalisés pour assurer la communication sur les travaux : panneaux de barrières Heras, panneaux de signalisation pour la circulation en concertation avec le service de transports en commun LIA.
- Des rendez-vous presse ont été organisés par le cabinet du Maire en début et en fin d'année.
- Des articles sont publiés sur le **site internet dédié** au réseau <https://www.resoceane.fr/>

