



**MÉDIATION
CHANTIER**

L'interface objective

ENTRE LES ACTEURS DU CHANTIER
les riverains, associations, commerçants et élus



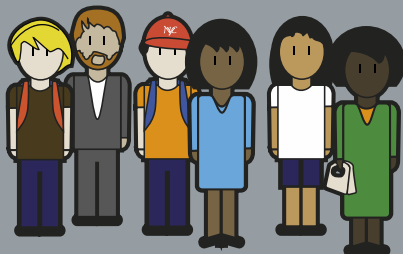
Le constat, la compréhension



Lors d'un chantier les riverains sont fortement impactés au quotidien

Le chantier est perçu comme une incommodité, parfois un adversaire...

- Les rues ou celles qu'ils empruntent régulièrement sont fermées, ce qui entraîne une gêne considérable.
- Il n'y a plus de possibilité de se garer ;
- Le point d'arrêt de bus a été déplacé.
- Des vibrations ont été ressenties dans les maisons, ce qui a entraîné des fissures.
- La qualité de l'air est altérée par une quantité importante de poussière.
- Le bruit est particulièrement présent la nuit.
- La rue est constamment recouverte de boue...



Comprendre, et maîtriser le territoire

L'agent de proximité est le facilitateur de votre chantier :

- Il respecte le principe de neutralité envers le donneur d'ordre.
- Il prend en compte les points de vue des parties prenantes. Sa fonction est essentielle pour assurer la fluidité de toutes les étapes de la construction.
- il maintient le contact avec la population.
- il anticipe et évite les conflits et les litiges.
- il veille à la qualité de vie à proximité du chantier
- il s'assure de prévenir et d'éviter tout acte de vandalisme.



Les agents de proximité, médiateurs de votre chantier

Principales actions de médiation des Agents de proximité

Le dispositif offre également la possibilité d'assister les commerçants dans la constitution de leur dossier d'indemnisation*.

Ils recueillent les plaintes et les «irritants». Il font remonter les informations.

Chaque médiatrice ou médiateur dispose d'une adresse e-mail et un numéro de téléphone qui permet aux riverains de les joindre dans la journée

Les médiateurs vont vers les riverains. Ils leur communiquent les principaux événements.

*Lorsque la procédure existe.

Ils participent aux réunions de chantiers, et accompagnent le Maître d'œuvres

Ils analysent les documents techniques, **anticipent les problèmes** de bruit, pollution, vibrations, fermetures de rue...

Le dispositif de médiation intervient dans les quartiers difficiles dont il connaît les codes

Ils interviennent durant les réunions publiques, vont sur les marchés et sur les lieux très fréquentés (arrêts de bus, écoles...)

Les médiateurs sont force de proposition, par exemple, ils peuvent proposer la création de signalétiques pour orienter les riverains et indiquer les accès provisoires.



Philippe N.
agent de proximité
sur le chantier du
CDG Express

Nous avons une connaissance approfondie des flux et des habitudes des habitants, ce qui nous permet de proposer des solutions pour anticiper les problèmes de communication. Il n'est pas possible de répondre négativement aux riverains. «je m'informe et je reviens vers vous».

Pour un chantier, des arrêts de bus étaient supprimés. «Nous sommes délaissés» m'indique un habitant, particulièrement énervé. Il est alors nécessaire de désamorcer rapidement le problème en expliquant la brièveté de l'événement et la date de la remise en place.



Stella I.
agent de proximité
sur le chantier TZen4

L'aspect psychologique est important. Pour améliorer les relations avec le chantier, il est essentiel de comprendre l'esprit des riverains. Le médiateur est là pour désamorcer les litiges. Les dégradations sont souvent le fait de riverains excédés. Il faut alors aller vers eux, et expliquer les phases du chantier, de manière à ce qu'ils s'approprient le sujet.



Associés du projet

Les agents de proximité avec leur connaissance du terrain, renforcent le projet. Par exemple, lors du chantier du TZen4, le futur bus électrique sera silencieux, ce qui risque de poser un problème de sécurité au niveau des écoles, en sortant, les enfants ont tendance à courir un peu dans tous les sens sans faire attention à la route. Il a été préconisé le renforcement d'un système de sécurité lumineux.

La connaissance du terrain et de la population permet de connaître le ressenti, quelles sont les problématiques, sur quel sujet les riverains se plaignent. Lors d'un chantier, un abri provisoire de bus a été posé au mois de novembre. Très vite, l'équipe de médiation a indiqué qu'il était urgent d'installer un abribus protégé, contre la pluie.... Sur un projet de chantier, il est indispensable d'avoir une culture de la gestion anticipée. Il est aussi nécessaire d'obtenir la confiance des riverains. Dans certains quartiers, particulièrement sensibles, les connaissances des médiateurs sont primordiales. Ils alertent sur les dangers potentiels, ils fluidifient les relations avec la population, et conseillent sur de possibles embauches locales.

NOS RÉFÉRENCES ET SAVOIR-FAIRE

Dispositifs de médiation :

Expertise chantiers : CDG EXPRESS - SNCF Réseaux - Tzen4 / IDF Mobilité

Inclusion numérique : La Poste

Audit et conseils : Païta, Nouméa - Mitry-Mory

Médiation sociale urbaine : Bagneux - Cergy - Clamart - Courbevoie - Chanteloup-Les-Vignes - Jouy-le-Moutier - Nanterre - Malakoff - Montigny-lès-Cormeilles - Pantin - Vanves - Viroflay - Ville-d'Avray - Villeneuve-la-Garenne

Bailleurs sociaux :

ICF HABITAT, Paris Habitat,
RIVP - France Habitation, Domaxis, OPIEVOY,
Hauts-de-Seine Habitat, Office Municipal HLM
de Nanterre

SNCF :

Plus de 20 ans d'expérience sur les lignes des RER A, B, H, D, J, K, R, le TER Hauts-de-France, le TER Bourgogne-Franche-Comté et contribution à la certification de la ligne H



Espace Saint Christophe - Avenue de l'entreprise - 95800 Cergy - Tél. : 01 71 79 10 67 - accueil@promevil.org

www.promevil.org

suivez-nous !   