



La 3ème ligne

La médiation,
un lien constant
avec le territoire

Carnet de chantier #04 - Septembre 2022



Une aventure **urbaine**,
une aventure **humaine** !



“ La 3^{ème} ligne de métro : mode d'emploi

La réalisation d'une infrastructure comme la 3^{ème} ligne de métro est un chantier d'envergure au cœur de l'agglomération toulousaine qui va mobiliser de nombreux savoir-faire.

Parmi ceux-ci, l'expertise acquise par les équipes de Tisséo Ingénierie lors de la construction des deux premières lignes de métro et des lignes de tramway est au cœur du parfait déroulement des opérations.

Le carnet que vous vous apprêtez à lire appartient à une collection dédiée au chantier de la 3^{ème} ligne de métro.

Ces documents ont vocation à informer sur les différentes étapes du chantier afin que tout un chacun puisse suivre et comprendre la construction d'un projet aussi imposant que celui de la 3^{ème} ligne de métro de l'agglomération toulousaine.

Chaque carnet traite avec pédagogie d'un aspect du chantier. Et aucun chantier de Tisséo Ingénierie ne peut être mené sans médiation terrain.

Ce quatrième carnet permettra d'expliquer le rôle des médiateurs, qui sont avant tout, au service du territoire et de ses habitants.

Je vous souhaite une agréable lecture à tous.”

Jean-Michel LATTES
Président de Tisséo Ingénierie



Le médiateur, un rôle pivot

4 OBJECTIFS PRINCIPAUX



Veiller à la qualité de vie autour du chantier



Mesurer les impacts des travaux et anticiper les besoins



Informers les riverains

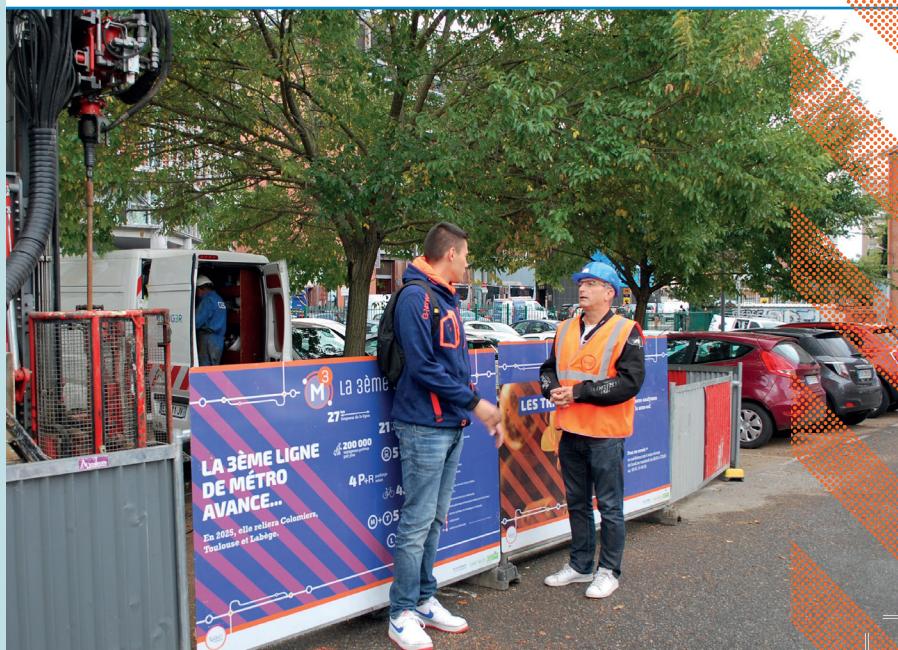


Proposer des solutions adaptées et des réponses individualisées

L'informateur et l'interlocuteur privilégié 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 3^{ème} ligne de métro.



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).

En cours de définition dans les phases études, tous ces éléments seront intégrés dans un "règlement de chantier" que devra 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, aura ici un rôle important dans le suivi de l'application de ce règlement (ex : via des indicateurs et des mesures / prélèvements réguliers).

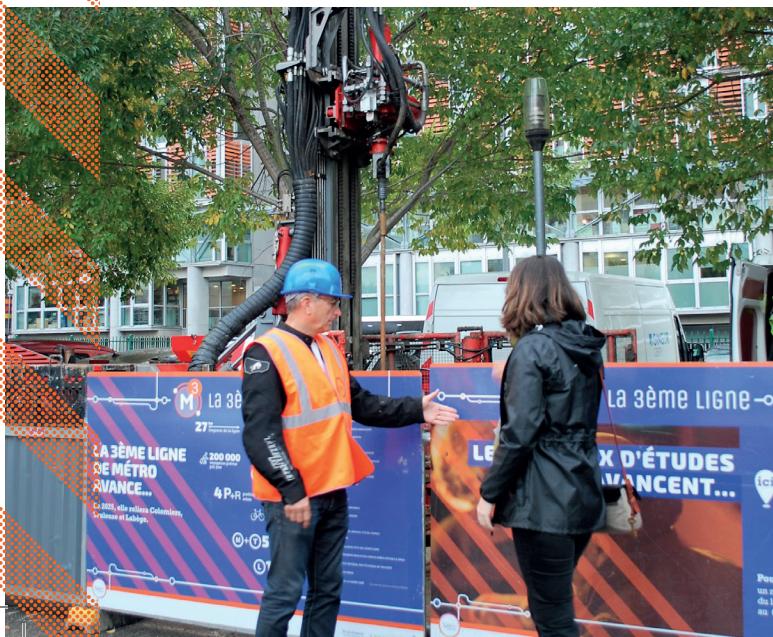
Il participe ainsi à la vie du chantier et sillonne les lieux au quotidien.

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.



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 et informer les riverains

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



En amont, 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).



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).



Pendant le chantier, 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 3^{ème} ligne 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.

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.

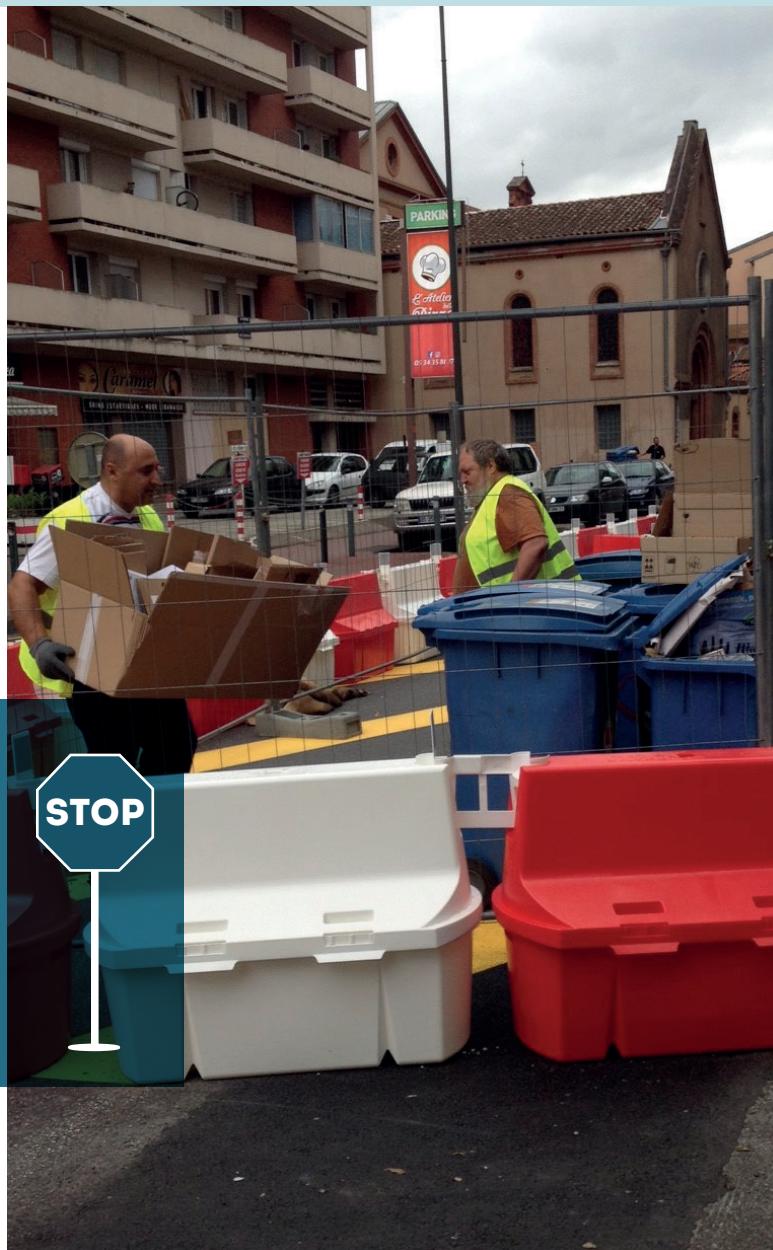
L'appel à des îlotiers est fréquent pour fluidifier la circulation près des établissements scolaires ou sécuriser des passages piétons.

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.



“ Nous vous accompagnons pendant le chantier ”

Des médiateurs à votre écoute :

Lise, Julie, Aziz, Mamar et Michel sont joignables au 05 61 14 48 50
ou par mail mediation3eligne@tisseo-ingenierie.fr

Pendant toute la durée du chantier, ils vous accompagnent pour faciliter votre quotidien :
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



› Un numéro d'appel gratuit 24h/24 – 7j/7 :

0 800 744 331 Service & appel gratuits



› Un site internet dédié :

www.toulousemetro3.fr

actualité du chantier, carte dynamique des zones de travaux, informations pratiques liés aux travaux



› Des infos en direct sur les réseaux sociaux



› Une signalétique terrain :

emprises chantier identifiables ; barrières chantier habillées de panneaux pédagogiques



› Des lettres d'information

sur les travaux

La 3^{ème} ligne en chiffres

27 km longueur de la ligne

dont **22** km en souterrain creusés par tunnelier

21 stations

dont **17** stations en souterrain **4** stations en aérien

200 000 voyageurs prévus par jour

1500 places

4 P+R parkings relais

8 connexions aux lignes Linéo existantes

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

5 gares SNCF desservies

Des temps de parcours optimisés :



Airbus Colomiers Ramassiers
› Gare Marengo Matabiau
35 min en voiture*

→ **18 min**



Gare Marengo Matabiau
› Labège Enova
25 min en voiture*

→ **15 min**



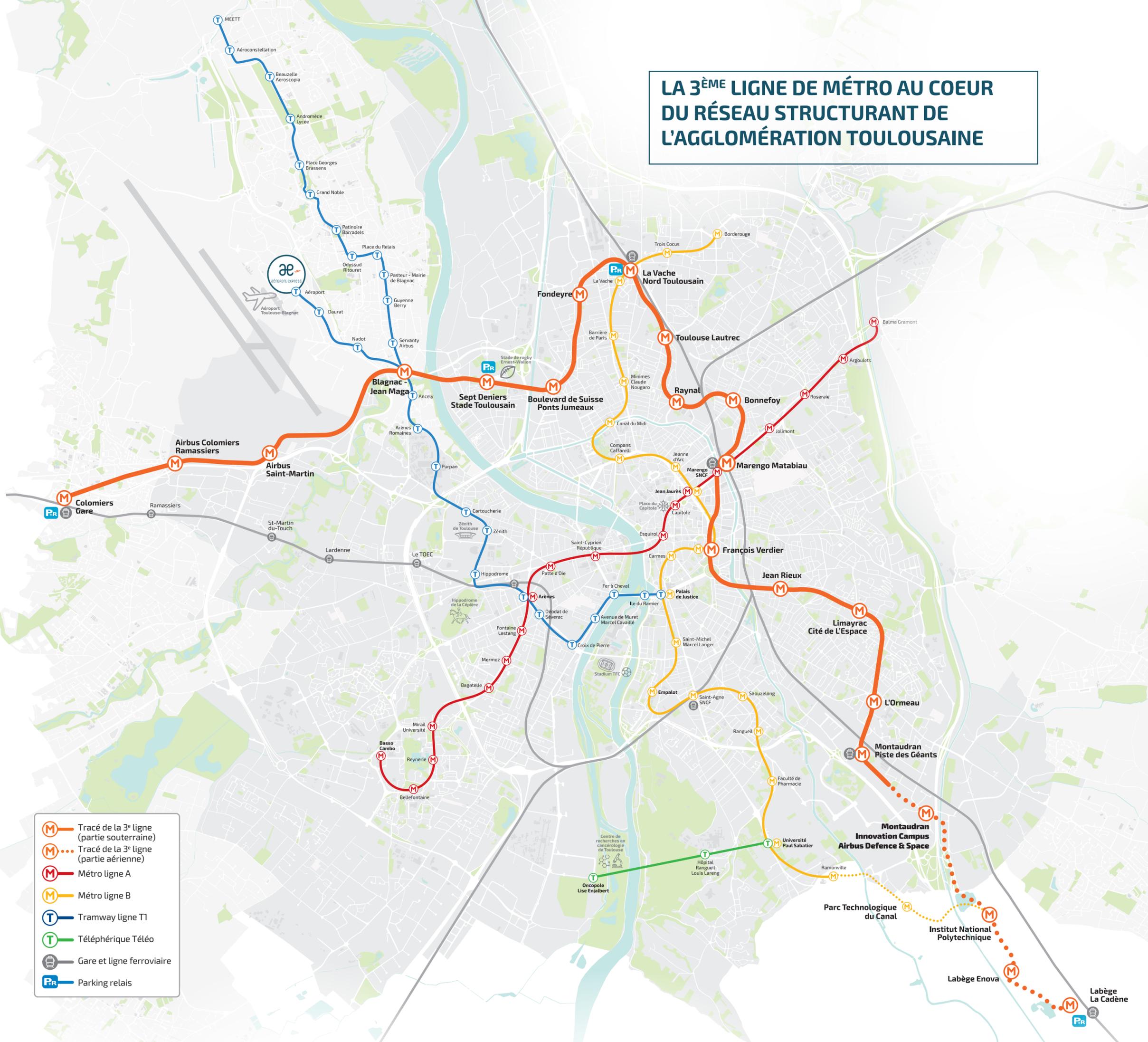
M³
LA 3^{ÈME} LIGNE



21, bd de la Marquette
BP 10416
31004 Toulouse CEDEX 6
Tél. 05 61 14 48 50
toulousemetro3.fr

*en conditions normales de circulation

LA 3^{ÈME} LIGNE DE MÉTRO AU COEUR DU RÉSEAU STRUCTURANT DE L'AGGLOMÉRATION TOULOUSAINNE



- Tracé de la 3^e ligne (partie souterraine)
- Tracé de la 3^e ligne (partie aérienne)
- Métro ligne A
- Métro ligne B
- Tramway ligne T1
- Téléphérique Téléo
- Gare et ligne ferroviaire
- Parking relais



“ Nous vous accompagnons pendant le chantier ”

Des médiateurs à votre écoute :

Lise, Julie, Aziz, Mamar et Michel sont joignables au 05 61 14 48 50
ou par mail mediation3eligne@tisseo-ingenierie.fr

Pendant toute la durée du chantier, ils vous accompagnent pour faciliter votre quotidien :
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



› Un numéro d'appel gratuit 24h/24 – 7j/7 :

0 800 744 331 Service & appel gratuits



› Un site internet dédié :

www.toulousemetro3.fr

actualité du chantier, carte dynamique des zones de travaux, informations pratiques liés aux travaux



› Des infos en direct sur les réseaux sociaux



› Une signalétique terrain :

emprises chantier identifiables ; barrières chantier habillées de panneaux pédagogiques



› Des lettres d'information

sur les travaux