

The logo for 'Optima' is written in a blue, cursive script font. It is positioned on a bright yellow rectangular background. The background of the entire page is a photograph of railway tracks with gravel ballast, receding into the distance under a slightly overcast sky.

Optima

MÉDIATION CHANTIERS

www.optima.tm.fr

lien social

prévention

cadre de vie

médiations

DISPOSITIF

Objectifs

Les objectifs de la mission proximité sont les suivants :

Axe 1 : Communiquer de façon fluide et réactive autour des chantiers

- Remonter au MOA toutes les informations « sensibles »
- Diffuser auprès des villes et des usagers du territoire (riverains, établissements scolaires, bailleurs, associations, professionnels et commerçants...) l'information existante sur le déroulé, le calendrier et les impacts des travaux
- Limiter les impacts des travaux sur le quotidien des acteurs du territoire
- Alimenter l'agence de communication en matériel de communication (photos, flash travaux...)

Axe 2 : Promouvoir le Tram12 Express

- Rendre visibles les investissements en matière d'offre de transport et de communication de proximité
- Faire adhérer les acteurs du territoire (habitants, salariés, associations...) aux projets pour en faire de futurs usagers

Missions**Actions de communication**

- Traitement des réclamations
- Réponses aux mails/appels téléphoniques
- Rédaction et envoi de posts Facebook pour info travaux
- Opérations « coup de poing »
- Informer, expliquer, répondre aux questions et prendre les remarques usagers

Veille chantier

- Recueil des informations utiles
- Prise de photos de l'avancement du chantier
- Veille sur la panneautique

- Recueil de l'ambiance du chantier (satisfaction, tension, besoins...)

Actions de médiation

- Présence de proximité et visite partenaires
- Actions de sensibilisation/promotion
- Distribution des flashes info chantier
- Gestion des éventuels conflits
- Relais procédure d'indemnisation des commerçants
- Accompagnement des experts lors du référé préventif

Préparation et reporting des activités

- Participation aux réunions de planification hebdomadaires
- Production des éléments de reporting hebdo/mensuels
- Participation ponctuelle aux réunions de chantiers

Horaires

Du lundi au vendredi de 10h à 18h. Les médiateurs adaptent toutefois leurs horaires aux besoins des territoires et actualités des travaux.

Territoire

Le linéaire du Tram T12 s'étend de Massy à Evry avec une intervention principale des médiateurs sur la section urbaine Epinay sur Orge / Evry-Courcouronnes (12km). Le territoire d'intervention des médiateurs est constitué des abords du tracé du Tram sur un périmètre de 100 à 150 mètres autour de chaque zone de chantier.

Équipe

L'équipe est composée de deux médiateurs chacun étant référent sur un secteur. Ils sont renforcés au besoin par des intervenants ponctuels. L'équipe est managée par un coordinateur.

APPROCHE

- Les équipes ont intégré les informations techniques pour comprendre l'impact des travaux à venir sur la vie quotidienne d'un secteur
- Optima propose un plan d'action de communication de proximité (tractage, boîtage, permanences, animation, contact commerçants et entreprises impactées, allers-vers) usagers de l'espace public et voisinage
- Capacité à adapter les horaires et les jours d'intervention des médiateurs, renforcer ponctuellement les équipes pour des opérations événementielles,

privilégier des modes de déplacement des équipes selon les besoins (Marche, Trotinette, Vélo, Véhicule utilitaire...)

- Travail d'échange de proximité et de coopération avec les acteurs institutionnels et les acteurs du territoire
- Réaliser des reportings opérationnels, précis, appuyés de photos intégrant nécessairement une proposition de résolution de la difficulté ou d'atténuation du risque complétés au besoin de fiches alertes en cas de situation d'urgence.

Le dispositif est présent sur les territoires depuis Mai 2018. Reconnaissance forte de la réactivité et de la disponibilité des équipes par le client.