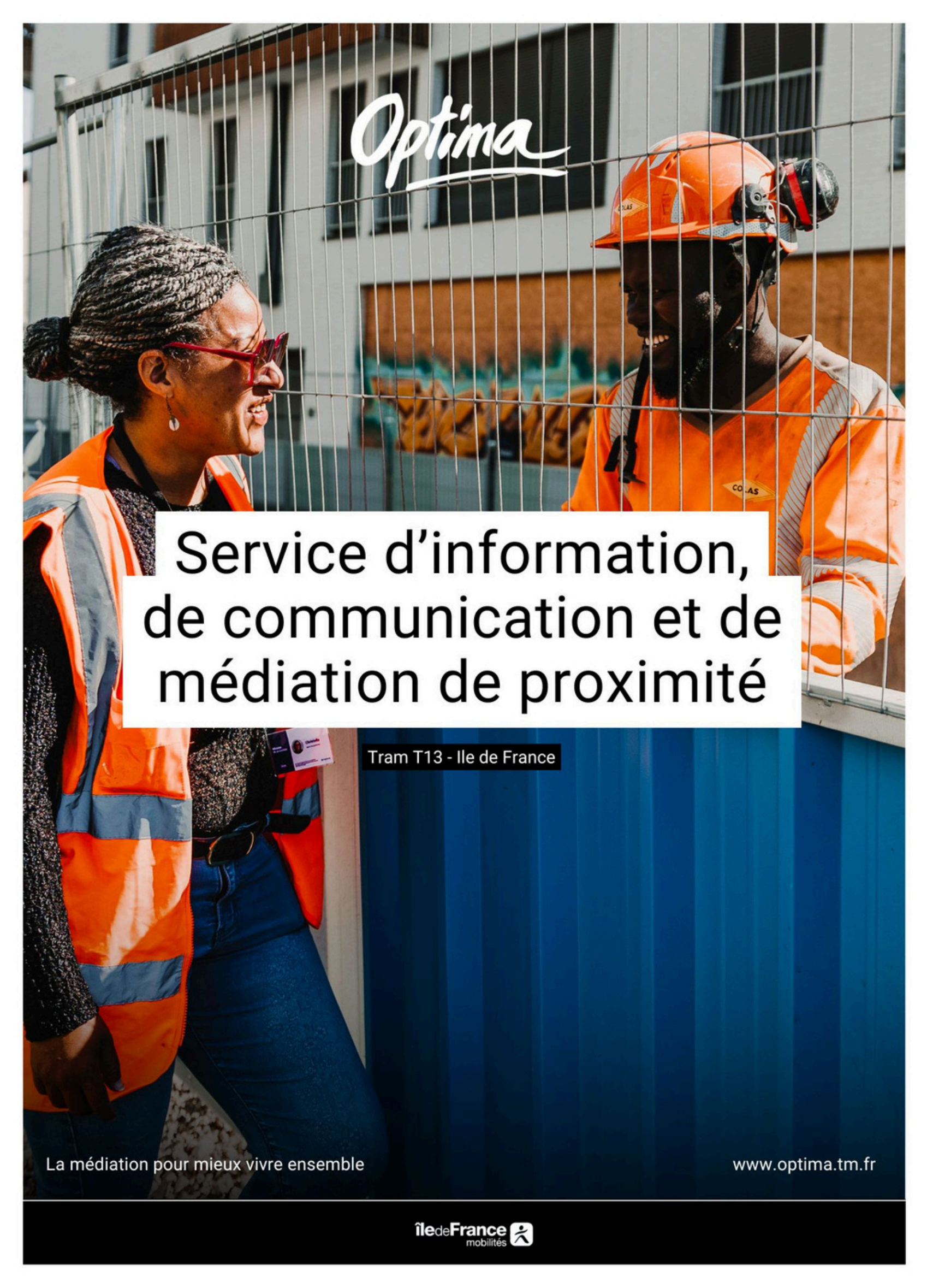


A woman with braided hair and red sunglasses, wearing an orange safety vest, is smiling and talking to a man. The man is wearing an orange hard hat with a headlamp and an orange safety vest with 'COLAS' on it. They are standing behind a wire fence. In the background, there is a building and some graffiti.

Optima

Service d'information, de communication et de médiation de proximité

Tram T13 - Ile de France

La médiation pour mieux vivre ensemble

www.optima.tm.fr

Médiation information de proximité

LE DISPOSITIF

2 

MÉDIATRICES/AGENTS
DE PROXIMITÉ



HORAIRES

Du lundi au vendredi,
de 9h30 à 17h30

(horaires adaptés aux missions)

**Le dispositif à une durée de 2 ans
renouvelable 1 fois (4 ans)**



LIEU

Département des Hauts-de-Seine (92), prolongement du
Tram T13

(Asnières/Colombes, Nanterre/Rueil)
représentant 3 emprises chantier

Le contexte

Le CD92 déploie ce dispositif dans le cadre de plusieurs grands projets de réaménagement urbain et de mobilité générant des impacts importants sur le quotidien des habitants, commerçants et entreprises : circulation modifiée, accès aux commerces, nuisances de chantier, fermetures de voies ou encore travaux de longue durée.

L'enjeu principal est d'installer une médiation de terrain réactive et visible, capable de désamorcer les tensions, d'améliorer la compréhension des projets et de maintenir un lien de confiance avec les publics concernés. La démarche repose sur une présence humaine de proximité, une communication continue, le traitement amiable des difficultés rencontrées et la remontée d'informations auprès des maîtres d'ouvrage afin d'adapter les actions au terrain.

Les missions

L'équipe assure une présence de proximité auprès des riverains, commerçants, entreprises et usagers concernés :

- Informer le public sur l'avancement des travaux, répondre aux interrogations, recueillir et suivre les réclamations
- Prévenir les situations de tension et favoriser le dialogue entre les parties prenantes
- Réaliser des actions de terrain (porte-à-porte, boîtage, permanence physique, participation aux réunions publiques), veiller à la qualité des abords de chantier (signalétique, propreté, balisage) et assurer un reporting régulier auprès des équipes projet

Les résultats

Les effets attendus et déjà identifiés par le CD92 sont :

- une meilleure information des riverains, commerçants et entreprises
- la création de canaux de dialogue directs permettant un traitement plus rapide des demandes
- la prévention et la réduction des tensions liées aux nuisances de chantier
- l'amélioration du suivi quotidien de l'emprise chantier
- le renforcement du lien avec les commerçants et acteurs économiques impactés par les travaux