POINT MEDIATION BUS EXPRESS N°10

JUILLET A SEPTEMBRE 2023

Travaux concessionnaires Travaux d'aménagement urbain



CONTEXTE DU PROJET:

Le Bus à Haut Niveau de Service (BHNS), renommé Bus Express s'inscrit dans une logique d'amélioration de l'offre de transport sur la métropole bordelaise. Il permettra, en effet, de relier Bordeaux gare Saint-Jean à Saint-Aubin de Médoc en 1h et devrait, à terme, se substituer à la liane 3+ actuelle et une partie de la liane 1+. Il suivra un tracé de 21km et desservira 6 communes : Bordeaux, Mérignac, Eysines, Le Haillan, Saint-Médard-En-Jalles, le Taillan-Médoc et Saint-Aubin de Médoc.

Il s'agit de la première ligne de Bus Express créée sur le territoire de Bordeaux Métropole. Ce mode de transport se veut rapide, régulier et efficace. Il a la particularité de s'adapter aux spécificités de la ville et peut transiter, aussi bien en « site propre » sur des voies réservées, qu'en « site partagé » dans les secteurs non congestionnés. Autre spécificité, le matériel roulant sera 100% électrique.

En termes de calendrier, l'opération a été déclarée d'Utilité Publique (DUP) le 29 mars 2021. Les premiers travaux concessionnaires ont débuté en suivant au mois d'avril 2021 en différents points du tracé du Bus Express. Les travaux d'infrastructure ont démarré en octobre/novembre 2021 et la mise en service de la ligne est prévue au printemps 2024.

Le service médiation est mobilisé, depuis février 2021, afin de répondre aux demandes du public pendant toute la durée du chantier. Le suivi est assuré par Marie Saragueta, (06 69 23 52 83) médiatrice de chantier sur le secteur extra-boulevard (Bordeaux Caudéran, Mérignac, Eysines, Le Haillan), Cantin Perez (06 99 60 21 90) médiateur de chantier sur le secteur intra-boulevard (Bordeaux Centre, Bordeaux Saint-Augustin et Bordeaux Sud) et Fabrice Przybylski (06 74 29 31 30) sur les communes du Haillan, Saint-Médard-En-Jalles et Saint-Aubin de Médoc. De juin à fin août 2023, l'équipe médiation est renforcée par l'arrivée de Léo Guégan, il intervient sur tous les secteurs en appui sur des missions transverses auprès des médiateurs.

Pour ce projet, une adresse mail à destination des riverains a été créée (mediation@bus-express-bsa.com). Une liste de diffusion a également été constituée et compte, à ce jour, plus de 1000 adresses mail de riverains, commerçants, particuliers ou institutionnels.

Table des matières

1.	Récapitulatif des travaux entre juillet et septembre 2023	5
2.	Analyse des demandes	7
3.	Diffusion de l'information et communication	. 11
4.	Remontée des sinistres associés aux travaux	11



EN SYNTHESE : LES ELEMENTS A RETENIR CE TRIMESTRE

- On constate une hausse des sollicitations des riverains au mois de septembre, après une période plus « calme » en juillet-août.
- La fermeture de la rue de Marseille à Bordeaux a généré de fortes tensions et a nécessité une réorganisation des travaux.
- La non-réfection de certaines portions de trottoirs dans le cadre du projet du Bus Express a provoqué des incompréhensions. C'est notamment le cas cours Marc Nouaux à Bordeaux et avenue Saint-Médard à Eysines.
- Les travaux sur l'avenue de Saint-Médard à Eysines ont généré une recrudescence de sinistres, notamment des véhicules heurtant des émergences non signalées.
- La communication, pour la gestion des accès riverains durant les travaux, a été complexe au niveau de l'allée de Bel Air au Haillan
- Quelques difficultés concernant le déroulement des travaux avenue Montaigne à Saint-Médard-en-Jalles (itinéraire de déviation, absence de travaux...)

BILAN ET ACTIONS DE LA MEDIATION

1. Récapitulatif des travaux entre juillet et septembre 2023

Déroulement des travaux sur les trois derniers mois

Au cours de ce trimestre, des **travaux d'aménagements urbains** se sont déroulés sur les secteurs suivants :

- Route du Tronquet, entre et pour les stations Villepreux et Croix Vieille, à Saint-Aubin de Médoc.
- Route de Germignan, pour les stations éponymes, à Saint-Aubin de Médoc,
- Route de St-Aubin, pour la station Les Escarrets, à Saint-Aubin de Médoc (travaux de reprise),
- Route de St-Aubin, pour les stations Mairie de Saint-Médard, à Saint-Médard-en-Jalles,
- Avenue Descartes, entre les stations Château de Gajac et Berlincan, à Saint-Médard-en-Jalles,
- Avenue Montaigne, pour la station du même nom et celle de Bords de Jalles, à Saint-Médarden-Jalles,
- Avenue Pasteur, reprise des enrobés en juillet niveau carrefour Hustin/Pasteur et au niveau du carrefour allée des roseaux/Pasteur, au Haillan,
- Avenue Saint-Médard entre la rue Pierre de Coubertin et le Pont de la Rocade à Eysines/Mérignac,
- Avenue Saint-Médard entre la rue Dubrana et la rue Pierre de Coubertin à Eysines/Mérignac
- Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny entre l'avenue Saint-Amand et la rue de la Cage Verte à Caudéran
- Avenue Charles de Gaulle entre les boulevards et la rue François Mauriac, rue de l'Ecole Normale à Caudéran
- Cours de la Marne, Gare Saint-Jean, place Marie Curie à Bordeaux.
- Cours Marc Nouaux, rue de Caudéran et rue Capdeville à Bordeaux

On note le démarrage des travaux d'aménagements urbains sur les tronçons suivant :

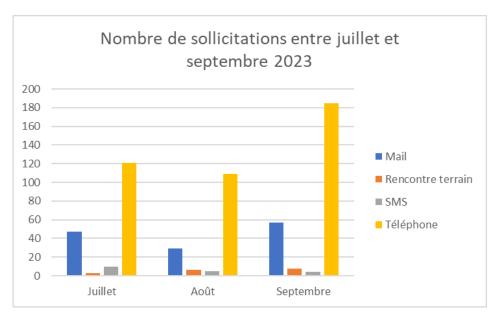
- Route du Tronquet, entre et pour les stations Villepreux et Croix Vieille, à Saint-Aubin de Médoc,
- Stations République, à Saint-Médard-en-Jalles,
- Tronçon 2.3 entre Herriot et Berlincan, à Saint-Médard-en-Jalles
- Avenue Général Leclerc entre la rue Michelet et l'avenue Saint-Amand à Bordeaux
- Rue de Marseille à Bordeaux
- Place des Martyrs de la Résistance à Bordeaux

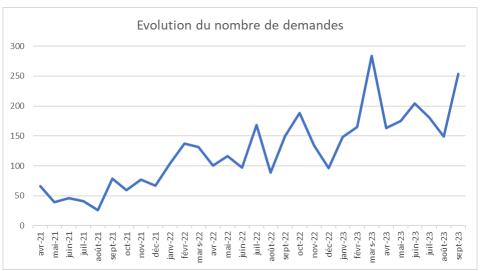
Nombre de sollicitations entre juillet et septembre 2023

Mois	Mail	Rencontre terrain	SMS	Téléphone	TOTAL
Juillet	47	3	10	121	181
Août	29	6	5	109	149
Septembre	57	8	4	185	254
Total	133	17	19	415	584

Malgré une légère accalmie durant l'été, les sollicitations sont bien reparties à la hausse dès la rentrée du mois de septembre. Ceci peut s'expliquer par la réalisation d'importants travaux, notamment des enrobés définitifs de nuit sur plusieurs secteurs ou encore le démarrage de nouveaux tronçons d'aménagements urbains.

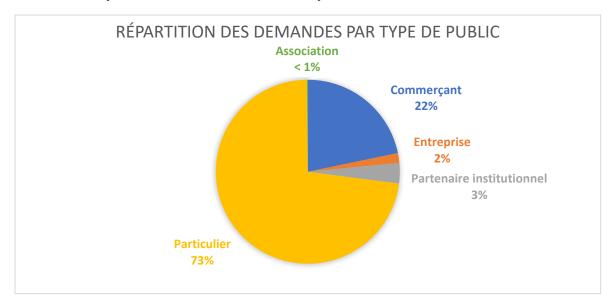
Il est à noter que la médiation est principalement sollicitée par téléphone, et bien souvent, les appels sont suivis d'une rencontre sur site avec le riverain pour mieux comprendre la demande.





2. Analyse des demandes :

• La répartition des demandes par acteur



• La nature des sollicitations par commune

	Bordeaux	Eysines	Le Haillan	Mérignac	Saint-Aubin	St Médard	Non identifié ¹	TOTAL
Accessibilité	23	9	9	12	0	0	0	53
Autre ²	103	1	1	3	3	17	3	131
CIA	0	0	0	0	0	0	0	0
Coupure								
réseau	7	2	0	0	1	0	0	10
Demande								
Information	130	13	7	15	11	5	0	181
Nuisances	62	5	2	3	6	13	0	91
Foncier	0	0	0	0	4	0	0	
Sinistre	36	6	4	7	6	5	3	67
Tenue								
chantier	11	0	0	0	0	6	0	17
Vie quartier	25	0	0	3	2	0	0	30
Total	397		23	43	33	46	6	584

¹: non identifié : demandes sans commune identifiée

BORDEAUX INTRA-BOULEVARDS : démarrage des travaux rue de Marseille sous tension et des problématiques spécifiques sur le cours de la Marne

Le démarrage des travaux sur le Cours Marc Nouaux a été marqué par une incompréhension des riverains quant à la non-réfection de certaines portions de trottoirs dans le cadre du projet du Bus Express. Une pétition demandant la réfection des trottoirs a été envoyée à Bordeaux Métropole.

Place Delaunay, la présence de différentes zones de stockages, avec des déchets de matériaux en vrac suscite quelques mécontentements des riverains à juste titre.

² ce trimestre, ce thème regroupe notamment des demandes particulières sur les seuils du cours de la Marne et de la rue de Marseille

Les nombreuses incivilités (notamment vélos, trottinettes et scooters roulant sur les trottoirs) dues à la poursuite des **travaux de la rue de Caudéran** et aux contraintes techniques des **travaux de la rue Capdeville** restent mal vécues par les riverains.

Le démarrage des travaux au niveau de la rue de Marseille a été très complexe. La fermeture de la rue, y compris aux riverains, fut difficile à expliquer. L'absence de communication en amont et le manque d'anticipation à ce sujet a posé de nombreux problèmes : accès garages, stationnement, recharge des véhicules électriques, collecte des ordures ménagères etc.

Le manque de communication sur la reprise ponctuelle de portions de trottoirs rue de la Croix Blanche a suscité de nombreuses sollicitations, entrainant l'inquiétude et l'incompréhension de certains riverains (crainte d'une reprise des trottoirs dans leur totalité et donc de nouveaux travaux importants).

Le démarrage des travaux d'aménagements urbains sur la place des Martyrs de la Résistance, se traduit par une inquiétude croissante des commerçants quant aux travaux à venir pendant la période de Noël. Une réunion des commerçants s'est tenue le 26 septembre, et a suscité de nombreuses revendications sur les travaux à venir.

La poursuite des travaux du Cours de la Marne :

- La poursuite des travaux d'aménagements urbains sur la station Capucins et le tronçon Victoire – Capucins ont continué à provoquer de nombreuses sollicitations auprès de la médiation quant au maintien de la mise en sens unique de la circulation sur cette portion du cours de la Marne (sens descendant vers la gare St Jean). Plusieurs demandes ont été effectuées quant à la collecte des déchets qui avait déjà posé des problèmes lors du trimestre précédent.
- Du fait de la configuration des lieux et des normes en vigueur, la problématique des emplacements réservés aux transports de fonds a été complexe sur le cours de la Marne au niveau de la place Marie Curie et de la station Gare St Jean.
- Le démarrage des travaux de la rue Charles Domercq est délicat. En effet, le maintien des conditions d'accès aux parkings des hôtels présents dans cette zone est parfois délicat. Une réunion s'est tenue entre les entreprises, la MOE, la MOA, la médiation et les gérants des hôtels. Elle a permis une prise en compte des contraintes des acteurs de la zone.

BORDEAUX CAUDERAN : des remarques sur les accès piétons avenue Leclerc et rue Ecole Normale, constats réguliers d'incivilités avenue Charles de Gaulle qui interrogent les nouveaux aménagements créés

Ce trimestre fut marqué par la fin des travaux sur l'avenue Charles de Gaulle avec la réalisation des enrobés définitifs et du revêtement des trottoirs. Depuis la fin de ces travaux, on note le **stationnement quotidien de véhicules sur les trottoirs**, entrainant une gêne importante pour le cheminement des piétons et qui détériore prématurément les trottoirs neufs. Les riverains sont nombreux à faire remonter ces incivilités et sollicitent la mairie et les services de Bordeaux Métropole pour la pose de potelets le long de l'avenue.

Autre étape importante, **les travaux de reconstitution riveraine** ont démarré dans la rue du Grand Lebrun. Ils consistent à reculer certaines clôtures de riverains situées côté pair de la rue du Grand Lebrun pour permettre l'insertion de la future voie de Bus Express.

En parallèle, les travaux se sont poursuivis rue de l'Ecole Normale avec quelques difficultés signalées par les riverains, notamment concernant la **circulation piétonne**. Deux écoles sont présentes sur ce secteur, le sujet de la sécurité est donc essentiel pour les chefs d'établissement et les parents d'élèves. L'entreprise fait le maximum pour maintenir des cheminements piétons, mais reste contrainte du fait de l'ampleur des travaux à réaliser.

On note des **difficultés d'accès** pour les commerçants des Pins Francs lors de la réalisation des enrobés et des finitions en attente telles que la reprise du seuil d'un garage pour une agence immobilière.

Le mois de septembre fut marqué par un **pic de travaux** : travaux de nuit importants (enrobés définitifs) sur trois tronçons : avenue Charles de Gaulle et avenue de Tassigny (de la rue Gabriel Leglise à la rue de la Cage Verte) et le démarrage d'un nouveau tronçon travaux avenue Leclerc (entre la rue Michelet et l'avenue Saint-Amand). Pour ce nouveau tronçon, nous avons été sollicités à plusieurs reprises, en particulier par les commerçants, qui sont inquiets quant à l'accessibilité de leurs établissements respectifs pendant les travaux. Des rencontres sur site se sont tenues pour identifier les points importants pour eux : barriérage, panneaux piétons, panneaux accès commerce...

EYSINES/MERIGNAC : des études en cours pour la réfection des trottoirs avenue Saint-Médard et de nombreux sinistres déclarés suite à des émergences sur la voirie.

Ce trimestre, on note une **recrudescence de sinistres** sur des véhicules principalement liés à la présence d'émergences sur le tronçon de l'avenue de Saint-Médard. Plusieurs signalements ont été faits auprès de l'entreprise, mais ont tardé à être pris en compte et corrigés. Les enrobés définitifs ont depuis été réalisés, permettant de retrouver une chaussée sécurisée.

Par ailleurs, nous recensons quelques plaintes pour des fermetures d'accès sans information, par exemple allée Louis Aragon. Un rappel a été fait auprès de l'entreprise et nous veillons chaque semaine à faire le point avec l'entreprise et la maitrise d'œuvre.

Le double sens de circulation est maintenu sur l'avenue Saint-Médard pendant toute la durée des travaux, mais ceci créé quelques difficultés de circulation pour les cars Transgironde du fait de l'étroitesse de la voirie, le service Keolis Transgironde nous a sollicité à plusieurs reprises sur ce sujet.

En parallèle, la médiation reçoit toujours des plaintes récurrentes sur la non-réfection des trottoirs de l'avenue Saint-Médard. Les mairies se sont saisies du sujet et ont entamé des discussions avec les concessionnaires pour un possible enfouissement des réseaux sur ce tronçon de l'avenue Saint-Médard et donc à terme, une réfection des trottoirs.

<u>LE HAILLAN : plaintes d'accès pour plusieurs résidences de l'allée Bel Air, manque d'efficacité</u> de la communication pendant les travaux

On recense **plusieurs plaintes d'accès** ce trimestre lors de la réalisation des enrobés sur l'avenue Pasteur. Des changements de planning ont entrainé des modifications dans les informations transmises aux riverains. Le déroulement de ces enrobés fut laborieux, et les jours de fermeture d'accès pas toujours respectés, ce qui a créé de la tension et de l'incompréhension.

En parallèle, il a été reproché le **manque d'information** et l'inefficacité des lettres affichées sur les portails des résidences. Certains riverains ne les voient pas et en cas de mauvais temps, l'information se perd. C'est tout particulièrement le cas dans les très grandes résidences où la diffusion de l'information en boite aux lettres n'est pas toujours adaptée : délai de prévenance trop court, boite aux lettres inaccessibles, affichage peu visible... L'idéal serait d'obtenir un contact mail direct pour une plus large diffusion en complément du boitage. Ce contact n'est pas toujours évident à identifier.

Les travaux d'aménagements urbains se sont déroulés sur le tronçon 2.3 (Herriot à Berlincan) de juillet 2023 à fin août 2023, avec un itinéraire de déviation. Il y a eu une mise en sens unique de la circulation sur la partie sud de la chaussée, dans le sens Bordeaux/Saint-Médard-en-Jalles, entre la rue Ste Christine et le rond-point Herriot. En ce qui concerne la zone commerciale Berlincan, touchée par ces travaux, nous avons communiqué auprès des commerçants notamment sur la mise en place de l'itinéraire de déviation. Une demande de panneaux « commerce ouvert » pour le Cuisinella avenue Pasteur a été mise en place.

Ont suivi ensuite, des enrobés définitifs de nuit sur le tronçon 2.3 entre Herriot et Berlincan avec un itinéraire de déviation mis en place.

Des travaux de reprise d'enrobés au niveau carrefour Hustin/Pasteur ont eu lieu, début juillet 2023 et au niveau du carrefour avenue Pasteur/allée des Roseaux, fin juillet 2023.

SAINT-MEDARD-EN-JALLES : poursuite des travaux d'aménagements urbains avenue Montaigne, fin des travaux sur l'avenue Descartes et démarrage des travaux d'aménagements urbains définitifs entre Herriot et Berlincan

Au niveau de la Mairie de St Médard, c'est la fin des travaux d'aménagements urbains, avec un retour progressif de la circulation durant l'été 2023 (double sens de circulation effectif mi-juillet). Quelques travaux de reprise et de finitions sont prévus en octobre en 2023.

Les travaux d'aménagements urbains au niveau des futures stations Montaigne sont en cours depuis mai 2023. La première phase de travaux côté impair de la chaussée a eu lieu jusqu'en juillet 2023. Depuis, les travaux se poursuivent côté pair jusqu'à fin octobre 2023. Sur ce secteur, très commerçant, une communication plus attentive est toujours en vigueur.

Les travaux d'aménagements urbains sont actuellement réalisés au niveau des futures stations Bords de Jalles. Les premières phases des travaux ont rencontré plusieurs écueils. Le premier fut relatif à l'organisation des travaux en eux-mêmes et plus particulièrement à la mise en place de l'itinéraire de déviation. En effet, ce dernier n'a pas été respecté par les usagers entrainant un flux de véhicules trop important et des vitesses inadaptées sur la portion empruntée par ces derniers (fin de la rue F. Peychaud en lieu et place de la fin de la rue Charles Chaumel). De nombreuses plaintes de riverains ont été recueillies durant cette phase de travaux. Le second écueil fut relatif au problème de réseaux préexistants rencontré durant les travaux et ayant entrainé presque 2 semaines de retard. Une communication attentive reste de mise pour ce secteur commerçant.

SAINT-AUBIN DE MEDOC : fin des travaux d'aménagements urbains sur la commune, quelques travaux de reprise sur différents tronçons et stations :

Suite et fin des travaux d'aménagements urbains au niveau des stations St-Aubin Villepreux, Croix Vieille et Germignan où les travaux sont terminés depuis fin août 2023. Quelques travaux de reprise et de finition ont eu lieu, début octobre 2023.

Les interventions sur le domaine privé (pour une mise à niveau des accès existants), au niveau du 14 et 16 route du Tronquet, ont été source de nombreuses sollicitations techniques.

A noter, quelques difficultés par rapport à l'élévation des quais sur les stations Croix Vieille et Germignan. En effet, plusieurs riverains ont contacté la médiation par rapport à **l'élévation importante du quai**, les privant par là même d'intimité car les murets et autres clôtures sont *de facto* réduits.

3. Diffusion de l'information et communication

De juillet à septembre 2023 :



Pas d'informations diffusée concernant les travaux concessionnaires, ceux-ci étant désormais terminés sur l'ensemble du linéaire.



60 lettres d'information diffusées concernant les travaux d'aménagements urbains.



Diffusion du planning trimestriel pour les trois prochains mois

4. Remontée des sinistres associés aux travaux

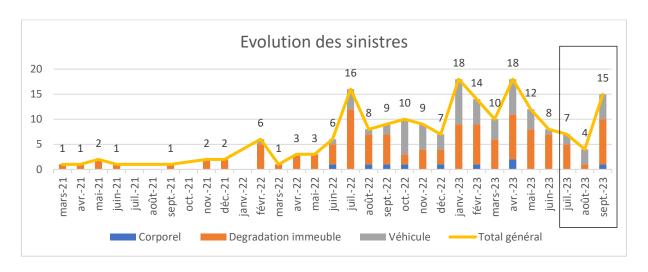
Certains dommages surviennent à l'occasion de la réalisation des travaux, comme par exemple, la dégradation à l'extérieur ou à l'intérieur des habitations ou commerces (fissures, inondation...), la dégradation de clôture ou portail, voiture abîmée (émergence non signalée, chute de barrière de chantier...).

Sur la période, **26 sinistres ont été signalés**, nombre en baisse depuis le dernier trimestre (cf. graphique ci-dessous) et reflète la présence de fronts de chantier concomitants sur tout le linéaire du tracé :

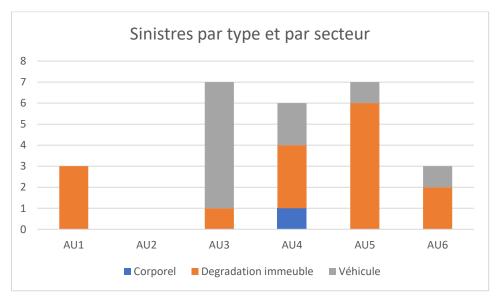
- 58 % (15 sinistres) concernent des dégradations sur des immeubles (leur nombre est en baisse par rapport au trimestre précédent), pour grande partie des fissures souvent intérieures ou des dégradations de façades ou clôtures. Ces sinistres font très souvent l'objet dans leur instruction d'une expertise contradictoire organisée à l'initiative de l'assureur du riverain.
- 39 % (10 sinistres) concernent des accidents de véhicules, du fait de la réalisation des chaussées définitives sur un certain nombre de secteur. Il s'agit principalement de crevaison de pneus et endommagement de carrosserie dans des nids de poule ou sur des émergences. Les

plaignants, heureusement, n'ont pas signalé des blessures corporelles à l'occasion de ces accidents.

• 1 sinistre est un accident de personnes (chute sur un trottoir en travaux).



Sur les 21 km de tracé, les sinistres sont répartis géographiquement de la façon suivante :



Ce trimestre, le secteur de l'AU 3 (Eysines - Merignac - Le Haillan) concentre la majorité des sinistres véhicules, en nombre toujours élevé, malgré les rappels réguliers du maître d'œuvre à l'entreprise sur le traitement des émergences.

Il est à noter qu'aucun sinistre relatif aux travaux des concessionnaires n'a été signalé à Bordeaux Métropole, le nombre de leurs interventions étant fortement en baisse en lien avec le chantier.

Ces sinistres font l'objet d'un traitement en lien avec la Direction des Affaires Juridiques de Bordeaux Métropole, en charge de la gestion des contrats d'assurance, ainsi que des entreprises en charge des travaux au moment de la survenance des sinistres.