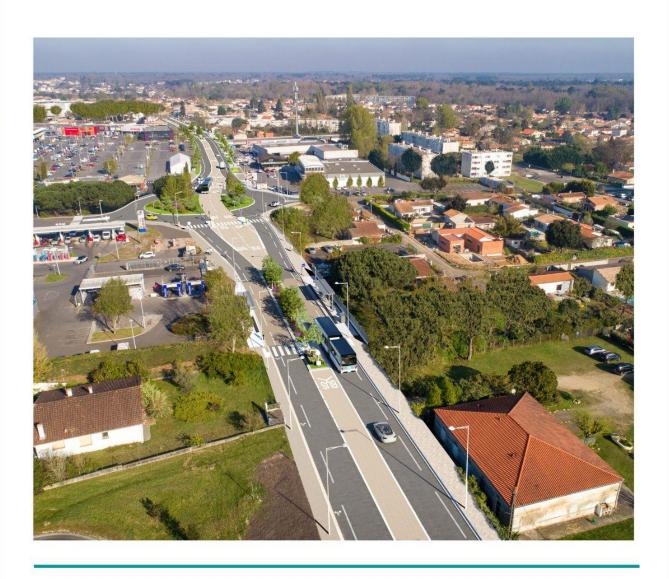
### POINT MEDIATION BUS EXPRESS N° 7

## **OCTOBRE À DÉCEMBRE 2022**

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), David-Alexandre Schiela (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.

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.

### Table des matières

BILAN	I ET ACTIONS DE LA MEDIATION	5
1.	Récapitulatif des travaux entre octobre et décembre 2022	5
	Analyse des demandes	
	Diffusion de l'information et communication	
4.	Remontée des sinistres associés aux travaux	11



# **EN SYNTHESE: LES ELEMENTS A RETENIR CE TRIMESTRE**

- Il s'agit du trimestre le plus important en termes de sollicitations depuis le démarrage des travaux.
- Des travaux de désamiantage sur l'avenue Saint-Médard à Mérignac ont généré de nombreuses remontées de riverains.
- Les implantations des futures stations Gustave Eiffel, Bourse du Travail et Croix Blanche à l'origine de plusieurs plaintes



#### **BILAN ET ACTIONS DE LA MEDIATION**

#### 1. Récapitulatif des travaux entre octobre et décembre 2022

#### Les points principaux sur les trois derniers mois

Au cours de ce trimestre, des travaux concessionnaires se sont déroulés sur plusieurs stations :

- Croix Vieille à Saint-Aubin de Médoc
- Mairie de Saint-Médard, Montaigne, Bords de Jalles et Centre Commercial Saint-Médard à Saint-Médard-En-Jalles
- P+R Mermoz au Haillan
- Germaine Tillon, La Forêt et le Grand Louis à Eysines/Mérignac
- Stade Stéhélin, Collège Saint André, Ecole Normale, Caudéran Centre et Ecole Normale à Bordeaux Caudéran
- Barrière Saint-Médard (sens entrant), Capucins et Gare St-Jean à Bordeaux.

#### Les travaux d'aménagements urbains se sont poursuivis sur les secteurs suivants :

- Lycée Sud Médoc et Euromédoc à Saint-Aubin de Médoc
- Avenue Pasteur au Haillan entre Berlincan et Rue du Médoc puis entre le giratoire République et le carrefour Los Heros
- Avenue Descartes entre la rue Château d'eau et le chemin Lafon à Saint-Médard-en-Jalles
- Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny (entre station Caillou et Cage Verte),
- Rue de la Croix Blanche, Rue du Château d'Eau (Mériadeck), cours du Maréchal Juin (Palais de Justice), cours Aristide Briand (Victoire et Bourse du Travail), cours de la Marne (entre la rue Jean Mallet et Belle Etoile) à Bordeaux.

#### On note le démarrage de trois tronçons de travaux d'aménagements urbains ce trimestre :

- Avenue Pasteur entre la rue Los Heros et l'avenue Mermoz au Haillan
- Avenue Saint-Médard entre le pont de la Rocade et la rue Pierre de Coubertin
- Avenue Charles de Gaulle entre la rue François Mauriac et la Barrière Saint-Médard.

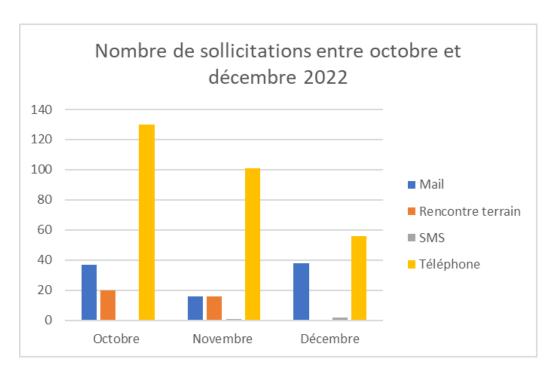
A noter également, des fouilles archéologiques ont débuté ce trimestre sur la place des Martyrs de la Résistance impliquant une déviation de circulation par la rue du Manège pour les véhicules en provenance des boulevards. Ces fouilles sont prévues jusqu'à mi-février et ont entraîné des demandes, en particulier des commerçants situés autour de la place.

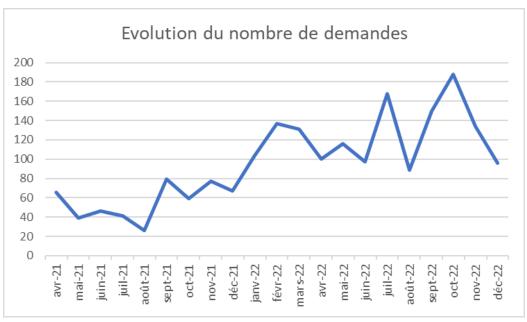
#### Nombre de sollicitations entre octobre et décembre 2022

Mois	Mail	Rencontre terrain	SMS	Téléphone	TOTAL	
Octobre	37	20	0	130	187	
Novembre	16	16	1	101	134	
Décembre	38	0	2	56	96	
Total	91	36	3	287	417	

Nous recensons 417 sollicitations pour ce trimestre, avec un nombre important de demandes au mois d'octobre s'expliquant par le démarrage de travaux d'aménagements urbains avenue Saint-Médard à Eysines/Mérignac. Le mois de décembre fut une période plus calme en raison de l'interruption des travaux pendant deux semaines sur l'ensemble du linéaire pour les fêtes de fin d'année. Les sollicitations des riverains restent soutenues, cf. schémas ci-dessous.

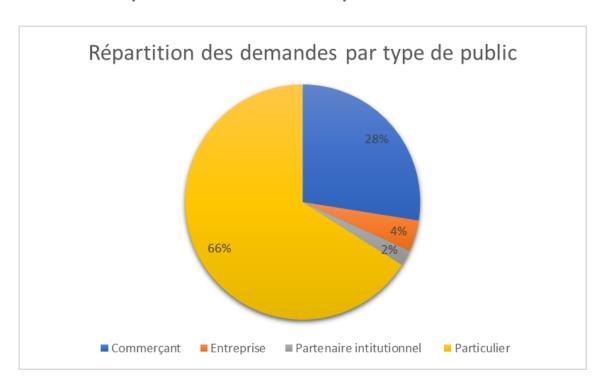
A noter, il s'agit du trimestre le plus important en termes de demandes, on est sur une augmentation constante depuis les deux derniers trimestres.





### 2. Analyse des demandes :

• La répartition des demandes par acteur



• La nature des sollicitations par commune

	<b>5</b> 1					0.04/1.1		
	Bordeaux	Eysines	Le Haillan	Mérignac	Saint-Aubin	St Medard	Non précisé	IOIAL
Accessibilité	18	33	6	3	0	1	0	61
Autre	4	0	0	0	0	1	0	5
CIA	1							
Coupure								
réseau	19	0	1	0	0	0	1	21
Demande								
Information	135	11	7	0	0	13	6	172
Nuisances	52	1	3	1	3	1	0	61
Foncier	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinistre	29	6	3	0	1	1	0	40
Tenue								
chantier	14	1	1	0	1	0	0	17
Vie quartier	34	0	3	3	0	0	0	40
Total	306	52	24	7	5	17	7	417

<sup>\*</sup> non précisé : demandes sans commune identifiée

# BORDEAUX intra-boulevards : de nombreuses remontées riveraines au sujet de l'implantation des abris voyageurs et la complexité des travaux sur le cours de la Marne

Sur le secteur intra-boulevard de Bordeaux, ce trimestre fut marqué par la fin des travaux d'aménagements urbains sur le cours Aristide Briand, la poursuite des travaux sur la rue de la Croix Blanche, la prolongation des travaux sur la rue du Château d'Eau à Mériadeck, la poursuite des travaux d'aménagement urbain sur la partie est du cours de la Marne, la poursuite des travaux de dévoiement des réseaux sur la partie ouest de ce même cours. Enfin, cette période a également été marquée par le démarrage des fouilles archéologiques sur la place des Martyrs de la Résistance.

Une activité soutenue donc, qui a donné lieu à de nombreuses sollicitations auprès de la médiation. A noter particulièrement, sur **le sujet des vibrations** nous avons eu de nombreuses plaintes sur Aristide Briand et de nombreuses demandes de constats d'huissier intérieur lors du basculement de la zone de travaux sur la rue de la Croix Blanche.

Un sujet important durant la période fut **l'implantation des abris voyageurs** sur les stations Eiffel (entrant), Victoire (sortant), Bourse du travail (sortant), Croix Blanche (sortant) qui ont donné lieu à des plaintes de la part des riverains. En effet, ces derniers estiment que les nuisances sont trop importantes (perte de luminosité, nuisances diverses dues à l'attente statique des voyageurs, proximité des façades). Ces demandes ont fait l'objet d'un recensement au sein d'un tableau transmis à l'équipe projet pour étudier techniquement les faisabilités d'adaptations du mobilier et son implantation in situ.

Le cours de la Marne est un secteur complexe du fait de l'importance des flux et des contraintes spatiales fortes, en plus des habituels aléas de chantier (approfondissement nécessaire des réseaux Enedis sur Malbec et Orange sur Barbey). De ce fait, la poursuite des aménagements urbains entre la rue Jean de Malet et la Gare Saint-Jean, a donné lieu à de nombreuses situations délicates. Nous pouvons évoquer des fermetures ponctuelles d'accès aux garages sans préavis, des difficultés de circulation dues en grande partie à l'incivilité des automobilistes pendant les périodes d'alternat, des cheminements piétons dégradés.

Les travaux concessionnaires entre le marché des Capucins et la place de la Victoire ont révélé des difficultés importantes en termes d'écoulement des flux vers les rues connexes et l'exploitation du tramway en raison de remontées de file de voitures trop importantes. Ces travaux ont finalement pu s'effectuer grâce à la mise en impasse des rues adjacentes au cours de la Marne et la mise en place d'un alternat au droit des zones de chantier.

Enfin, nous avons eu des demandes inhérentes à l'avancement des chantiers comme des problèmes de ramassage des ordures ménagères (récurrent sur Croix Blanche et Montfaucon), des problèmes d'accès aux garages (magasin 65 cours de la Marne, 183 cours de la Marne, rue Monselet, etc.)

BORDEAUX Caudéran : le démarrage des travaux sur l'avenue Charles de Gaulle marqué par des difficultés de stationnement et de balisage ; et des désagréments lors des travaux de concessionnaires

A Caudéran, ce trimestre fut marqué par le démarrage des travaux d'aménagements urbains sur l'avenue Charles de Gaulle entre la rue François Mauriac et la barrière Saint-Médard. Une réunion d'information auprès des commerçants du secteur a été organisée début novembre afin de leur présenter le phasage des travaux et de répondre à leurs interrogations.

L'impact majeur pour ce début des travaux fut la **suppression du stationnement**, qu'il est par ailleurs toujours **difficile de faire respecter**. L'entreprise doit constamment intervenir pour remettre en place le balisage de chantier que certains conducteurs se permettent d'ouvrir pour stationner.

Les travaux d'aménagements urbains étant terminés sur l'avenue Général Leclerc entre le Monument aux Morts et le Casino puis sur la rue Michelet, **plusieurs relances** ont été formulées par les riverains **pour la réalisation des travaux de finition** tels que reprise de sous-bassement, seuils et marches impactés pendant les travaux. Ces reprises ont pu être réalisées mi-décembre par l'entreprise.

En parallèle, à Caudéran, des **travaux d'enfouissement du réseau électrique** ont été effectués par Eiffage pour Enedis sur l'avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny entre le stade Stéhélin et le collège Saint-André. On recense plusieurs plaintes quant à la **tenue de chantier** de ces travaux (absence de cheminements piétons autour du stade Stéhélin, état de la voirie, impact sur les clôtures riveraines...). Les remarques ont été transmises à Enedis qui a fait le nécessaire auprès de l'entreprise exécutante.

Les **travaux sur le réseau d'eau potable** au niveau de la future station Caudéran Centre ont eu un certain impact pour les riverains et les commerçants. **L'emplacement de la base-vie** a été source de gêne pour les commerçants (pharmacie et opticien) qui ont perdu en visibilité et nous ont demandé à plusieurs reprises le déplacement de la zone de stockage. L'entreprise (Suez) a bien répondu à leur demande et procédé au déplacement de la base-vie.

Ces travaux ont aussi généré des nuisances pour les riverains de la résidence Villa Saint-Amand au 125 avenue Leclerc, qui ont rencontré des **problèmes de débit d'eau très faible** dans leur cuisine et salle de bain pendant et après ces travaux.

#### EYSINES/MERIGNAC : un démarrage de travaux difficile sur l'avenue de Saint-Médard

Sur les communes d'Eysines et de Mérignac, le **démarrage des travaux d'aménagements urbains entre le pont de la Rocade et la rue Pierre de Coubertin** a été sujet à de nombreux imprévus. En effet, les dates et fermetures d'accès des riverains annoncées dans la lettre d'information pour l'opération de désamiantage n'ont pas été respectées. Sur ce seul sujet, on recense une vingtaine d'appels auprès de la médiation de la part de **riverains mécontents**.

Par la suite, les travaux ont généré des **impacts ponctuels** pour les riverains et commerçants, notamment des fermetures d'accès véhicules. Afin de limiter le mécontentement des riverains et de prévenir des perturbations occasionnées par le chantier, un **travail hebdomadaire** est fait en lien avec l'entreprise, la maîtrise d'œuvre et la médiation pour communiquer aux riverains via un courrier directement déposé en boite aux lettres.

La médiation n'a reçu que très peu de demandes concernant la tenue de chantier et les cheminements II y a parfois eu des ajustements à faire, en particulier au carrefour rue Germaine Tillion et avenue Saint-Médard, le **cheminement piéton** a été réadapté après des demandes de riverains de la rue Germaine Tillion. Les enfants rencontraient des difficultés pour circuler à pied depuis l'arrêt de bus provisoire sur le pont de la Rocade et la rue Germaine Tillion.

## LE HAILLAN: démarrage d'un nouveau tronçon travaux sur l'avenue Pasteur et des travaux de nuit au niveau du carrefour Hustin/Pasteur

Un nouveau tronçon de travaux d'aménagements urbains a démarré au Haillan sur l'avenue Pasteur entre la rue Los Heros et l'avenue Mermoz début décembre. Ce démarrage a généré plusieurs sollicitations et remarques de riverains. Parmi elles, on note des remarques sur les difficultés d'accessibilités piétonnes au carrefour Los Heros/avenue Pasteur, des stationnements gênants au droit des commerces de l'allée Bel-Air ainsi que des difficultés d'accès des camions à l'allée Bel-Air.

Les travaux d'aménagements urbains se sont poursuivis jusqu'à mi-octobre 2022 sur l'avenue Pasteur au niveau du carrefour de la rue Hustin et de l'avenue Pasteur et **des travaux de nuit** ont été réalisés le 11 octobre 2002. De nombreuses routes ont été barrées en amont et en aval du carrefour, nécessitant la mise en place de voies de déviation. Malgré cela et malgré la nature des travaux (rabotage de la chaussée de nuit donc nuisances sonores importantes), nous n'avons pas eu de demandes de riverains relatives à cette nuit de travaux.

À part quelques demandes de riverains pour des reprises de travaux et/ou des signalements de panneaux absents ou renversés, ce trimestre n'a pas généré de demandes particulières nécessitant une étude plus approfondie.

## SAINT-MEDARD-EN-JALLES: perturbations causées par les travaux concessionnaires avenue Montaigne, poursuite des travaux sur l'avenue Descartes

Suite au grand nombre de sépultures exhumées dans le cadre des fouilles archéologiques entamées l'été dernier, ces dernières ont été prolongées. Aussi, les recherches se sont poursuivies jusqu'à fin octobre 2022.

Après les fouilles archéologiques effectuées au niveau de la Mairie de Saint-Médard-en-Jalles, des travaux concessionnaires ont débutés à cet endroit. D'autres ont également eu lieu au niveau de l'avenue Montaigne.

Ces travaux de concessionnaires ont été compliqués car situés sur des espaces très fréquentés, où les commerces sont nombreux. Ils ont été assez impactants pour les commerces ce qui est corroboré par des demandes plus nombreuses à ce moment-là. La durée des travaux concessionnaires (jusqu'à cinq semaines sur l'avenue Montaigne) a nécessité le maintien d'une seule file de circulation et l'interdiction de stationner au droit des travaux. Durant cette période, nous avons reçu un volume plus important de demandes relatives à ces chantiers notamment sur la durée de celui-ci, les organisations des chantier (emprises, accès, nuisances) et de demandes d'information sur la Commission d'indemnisation à l'amiable.

De nombreuses demandes d'inscriptions sur la liste de diffusion ont été faites, certainement dues à la prise de conscience de la nature des travaux par les riverains et le souhait de rester informé afin d'anticiper au mieux les nuisances et s'organiser. C'est tout particulièrement le cas pour les commerces et les problématiques inhérentes aux livraisons.

Pour l'avenue Descartes, entre rue E. Herriot et rue P. de Coubertin, les cinq semaines de travaux ont également entrainé une interdiction de stationnement au droit des travaux ainsi qu'une obligation de rétrécissement de voie. Les travaux d'aménagements urbains qui ont suivi ont généré très peu de retour commerçants et riverains. Cela s'explique par le fait que les travaux ont eu lieu du côté pair de l'avenue Descartes, côte le moins occupé, ou alors occupé par des grandes et moyennes surfaces, ayant une grande emprise géographique sur le linéaire. Malgré des travaux au niveau du carrefour de la rue A. de Musset /avenue Descartes et la mise en sens unique de la rue T. Gauthier, il n'y a pas eu de demande notable relative à ces perturbations.

# <u>SAINT-AUBIN DE MEDOC : quelques mécontentements sur les retards et la durée des travaux au niveau de l'Eglise de Saint-Aubin</u>

Les travaux sur le secteur de Saint-Aubin de Médoc devant s'arrêter fin novembre 2022 avec une reprise des travaux vers avril 2023, n'ont pas entrainé de demandes particulières sur le dernier

trimestre 2022. Quelques plaintes ont été formulées sur la durée éprouvée des travaux pour des riverains et commerçants, désireux de retrouver au plus vite un quotidien sans travaux. Quelques demandes ont également été faites quant à la levée des panneaux « Route barrée », lorsque les travaux n'ont plus cours. Malgré des retards sur les finitions de quelques stations, les demandes ne se sont pas faites pour autant plus importantes.

#### 3. Diffusion de l'information et communication

Pour rappel, en phase de travaux concessionnaires, la médiation effectue le relais des lettres d'information. Autrement dit, chaque concessionnaire adresse une lettre d'information dès lors qu'il effectue des travaux pour les besoins du Bus Express, la médiation se charge ensuite de la transmettre à l'ensemble de la liste de diffusion par mail. Ces lettres indiquent la nature des travaux, la durée, le lieu et les impacts. Entre octobre et décembre 2022, le service médiation a communiqué 18 lettres d'information concessionnaires.

En phase d'aménagement urbain, le maître d'œuvre, en lien avec les entreprises, nous fournit les éléments de communication lors des phases impactantes. Le service médiation rédige ensuite la lettre, la diffuse et la distribue. Pour ce trimestre, nous avons communiqué **25 lettres d'information sur les travaux d'aménagements urbains.** 

Une lettre d'information a aussi été diffusée pour le démarrage des fouilles archéologiques sur la place des Martyrs de la Résistance dans le quartier Saint-Seurin à Bordeaux.

Soit au total 44 lettres d'information diffusées sur la période octobre – décembre 2022.

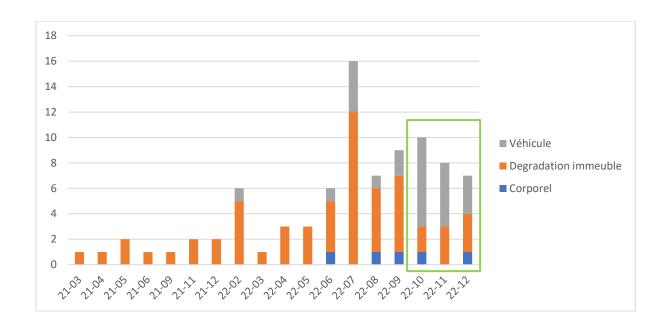
En parallèle, **le planning trimestriel** a également été diffusé début octobre pour ce dernier trimestre 2022.

### 4. Remontée des sinistres associés aux travaux

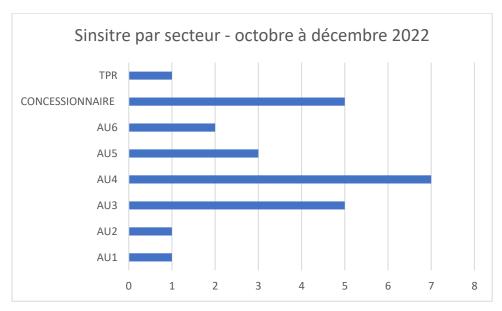
Qu'il s'agisse des travaux concessionnaires ou d'aménagements urbains, les travaux sont également la cause de « sinistres ». On appelle sinistre un dommage survenu concomitamment avec les travaux, comme par exemple, la dégradation à l'extérieur ou à l'intérieur des habitations ou commerces (fissures, 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 et reflète la présence de fronts de chantier concomitants sur tout le linéaire :

- 31 % (8 sinistres) concernent des dégradations sur immeubles (fissures, dégradation emmarchement...), inhérent aux secteurs en chantier qui se situent en milieu urbain dense et contraint. Ce type de sinistre est en baisse (24 sur le trimestre précédent).
- 58 % (15 sinistres) des accidents de véhicules (leur nombre a été multiplié par deux par rapport au trimestre précédent)
- 2 sinistres sont des accidents de personnes (identique au précédent trimestre).



Sur les 21 kilomètres de tracé, les sinistres sont répartis de la manière suivante :



**25** sinistres sont apparus au droit des travaux des aménagements urbains, principalement sur l'AU 3 (secteur Mérignac, Le Haillan) et l'AU 4 (Bordeaux Caudéran), rassemblant les principaux fronts de travaux. Les sinistres liés aux travaux des concessionnaires restent également assez nombreux (5 sur cette période, contre 8 sur la période précédente).

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.

La médiation sollicite, pour chaque sinistre, un rapport circonstancié auprès du Maître d'œuvre.