# POINT MEDIATION BUS EXPRESS N°9

## AVRIL A JUIN 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 mi 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. **Depuis le mois de juin 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.

# Table des matières

**BILAN ET ACTIONS DE LA MEDIATION** ..... 4

1. **Récapitulatif des travaux entre avril et juin 2023** ..... 5
2. **Analyse des demandes** ..... 6
3. **Diffusion de l'information et communication** ..... 12
4. **Remontée des sinistres associés aux travaux** ..... 12

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

- **Des modifications de circulation impactantes cours de la Marne**
- **Un démarrage de travaux compliqué rue de Caudéran**
- **Déroulement des travaux avec quelques tensions avenue Charles de Gaulle**
- **Des remarques régulières sur le non-réaménagement des trottoirs avenue de Saint-Médard**
- **Une intensification des travaux sur Saint-Médard et Saint-Aubin de Médoc**

# BILAN ET ACTIONS DE LA MEDIATION

## 1. Récapitulatif des travaux entre avril et juin 2023

### • Déroulement des travaux sur les trois derniers mois

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

- Station Montaigne à Saint-Médard-en-Jalles,
- Station Grand Louis à Eysines/Mérignac,
- Station Ecole Normale à Caudéran,
- Station Capucins (quai entrant) et Gare Saint-Jean à Bordeaux.

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

- Eglise de St-Aubin,
- Route de Germignan, pour la station éponyme,
- Avenue Descartes, entre les stations Château de Gajac et Berlincan à Saint-Médard,
- 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,
- Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny entre l'avenue Saint-Amand et la rue de la Cage Verte,
- Avenue Charles de Gaulle entre les boulevards et la rue François Mauriac,
- Cours de la Marne, Gare Saint-Jean, place Marie Curie à Bordeaux.

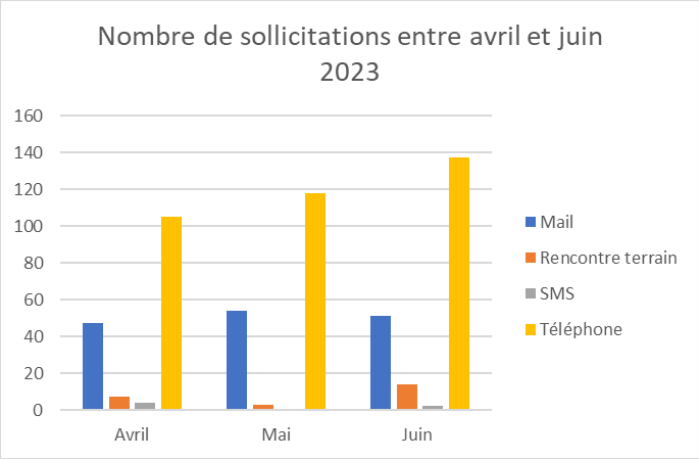
On note le **démarrage des travaux d'aménagements urbains** sur les tronçons suivant :

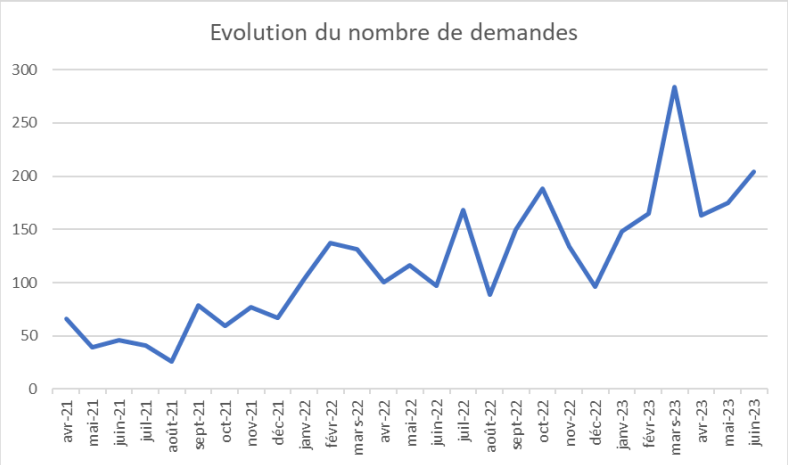
- Route du Tronquet, entre et pour les stations Villepreux et Croix Vieille,
- Station Mairie de Saint-Médard-en-Jalles,
- Station Montaigne, avenue Montaigne à Saint-Médard-en-Jalles,
- Station Bords de Jalles à Saint-Médard-en-Jalles,
- Tronçon 2.3 entre Herriot et Berlincan,
- Rue de l'Ecole Normale à Caudéran,
- Rue de Caudéran,
- Au carrefour de la rue Jean Fleuret et de la rue Carayon Latour à Bordeaux.

En parallèle, les fouilles archéologiques sur la place Saint-Seurin se sont poursuivies.

### • Nombre de sollicitations entre avril et juin 2023

| Mois | Mail | Rencontre terrain | SMS | Téléphone | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Avril | 47 | 7 | 4 | 105 | 163 |
| Mai | 54 | 3 | 0 | 118 | 175 |
| Juin | 51 | 14 | 2 | 137 | 204 |
| **Total** | **152** | **24** | **6** | **360** | **542** |



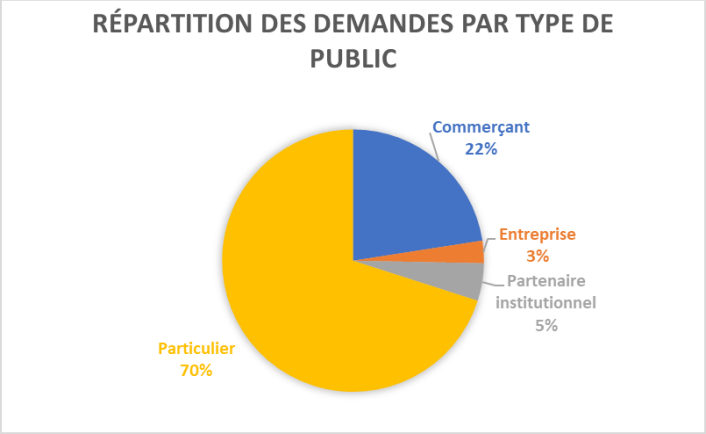




Comparé au trimestre dernier (597 demandes), les sollicitations sont moins nombreuses entre avril et juin 2023 mais restent tout de même dans la **moyenne haute**. Les demandes se sont par ailleurs intensifiées sur les secteurs AU5 et AU6 (intra-boulevards).

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**



| | Bordeaux | Eysines | Le Haillan | Mérignac | Saint-Aubin | St Médard | Non précisé | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Accessibilité** | 36 | 17 | 11 | 0 | 0 | 5 | 2 | **71** |
| **Autre** | 69 | 0 | 3 | 1 | 4 | 45 | 1 | **123** |
| **CIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Coupure réseau** | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | **3** |
| **Demande Information** | 111 | 7 | 9 | 6 | 9 | 24 | 4 | **170** |
| **Nuisances** | 61 | 4 | 4 | 0 | 7 | 4 | 0 | **80** |
| **Foncier** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Sinistre** | 31 | 3 | 4 | 2 | 6 | 7 | 0 | **53** |
| **Tenue chantier** | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **4** |
| **Vie quartier** | 31 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | **36** |
| **Total** | **343** | **36** | **33** | **9** | **26** | **86** | **7** | **540** |

**** non précisé : demande sans commune identifiée***

## BORDEAUX INTRA-BOULEVARDS : une intensification des demandes

**La fin des travaux sur le secteur Albret** à Bordeaux et les travaux de nuit ont engendré beaucoup de requêtes émanant notamment de l'hôpital Saint-André. Ces mêmes travaux ont provoqué par la même occasion un nombre de demandes chez les utilisateurs du parking de la place de la République. Des requêtes et des incompréhensions ont aussi été formulées quant au rythme des collectes des déchets. La remise en double sens du Cours d'Albret a été accueillie favorablement par les riverains et les commerçants lors de la fin des travaux en juin.

**Le démarrage des travaux sur le carrefour Jean Fleuret et la rue Carayon Latour,** a notamment nécessité la tenue d'une réunion avec l'équipe projet, la maitrise d'œuvre et la médiation pour répondre aux différentes demandes faites par les riverains ainsi que le rectorat. Le sujet des livraisons dans cette rue est particulièrement délicat.

**La nouvelle prolongation des fouilles archéologiques sur la place des Martyrs de la Résistance,** suite à la découverte de la nécropole riche de sépultures et sarcophages, a été actée.

**La fin des travaux rue de la Croix Blanche** a suscité beaucoup de sollicitations. Les travaux de nuit et les vibrations ont particulièrement gêné les riverains dans le secteur. Le nombre de requêtes a diminué lors de l'avancée des travaux avec le constat de la finition de cette section par les riverains.

**Le démarrage des travaux de la rue de Caudéran** a provoqué une vague de demandes. Les multiples incivilités des usagers de vélos, trottinettes et scooters roulant sur les trottoirs sont la raison d'appel des riverains. De nombreux constats d'huissier intérieurs ont été réalisés. Cependant, un certain nombre d'entre eux restent extrêmement vigilants quant à l'avancée des travaux et n'hésitent pas à utiliser la ligne du médiateur pour des demandes diverses.

- ⇨ **Pour ce trimestre, on note que les demandes proviennent majoritairement de particuliers.**

**La fin des travaux sur le giratoire Georges Bonnac** a été accueillie favorablement par les différents acteurs de cette zone de chantier.

**La poursuite des travaux du Cours de la Marne :**

- **Les travaux entre la rue Jean de Malet et la rue Belle Etoile** se sont poursuivis, mais les inquiétudes des commerçants concernant les livraisons et la circulation restent entières. Les enrobés définitifs des trottoirs ont aussi apporté de la satisfaction auprès des riverains quant aux finitions des travaux dans un avenir proche.

- **La poursuite des travaux d'aménagements urbains sur la station Capucins et le tronçon Victoire – Capucins** ont continué de provoquer de nombreuses sollicitations auprès de la médiation quant à 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 des travaux plus en aval dans le cours de la Marne. Les différentes livraisons se sont déroulées sans problème à l'exception des livraisons en 33 tonnes.

- **L'avancement des travaux d'aménagements urbains sur la station Gare Saint-Jean et la place Marie Curie** permet de dessiner plus concrètement les aménagements urbains à venir. Cependant, un point de vigilance est à évoquer quant aux futurs travaux concernant le parc Descas, mené sous maîtrise d'ouvrage EPA Bordeaux Euratlantique qui, dans l'esprit de beaucoup, est associé à la Métropole.

On note que les différentes **modifications de circulation** sont accueillies plutôt négativement par les riverains et commerçants, notamment les alternats qui créent de nombreux encombrements sur le cours de la Marne.

**Sujets transversaux et récurrents :**

- Les accès aux garages sont aussi un sujet soulevé maintes fois par les riverains et commerçants
- Les modifications de circulation engendrent des requêtes en rapport avec les déviations mises en place, qui souvent, nécessitent de longs détours pour les riverains
- Les travaux de nuit restent un sujet particulièrement sensible
- La communication des différents services de collecte est un problème récurrent sur toutes les zones de travaux intra-boulevard

## BORDEAUX CAUDERAN : démarrage d'un nouveau tronçon travaux, des tensions à noter avenue Charles de Gaulle, des difficultés de circulation et finitions en attente sur l'avenue Tassigny

Les **travaux d'aménagements urbains sur l'avenue Charles de Gaulle ont basculé côté pair** début avril. Le **déroulement des travaux sur ce côté a été plus compliqué** que le côté impair, notamment sur la gestion des fermetures des accès riverains. On recense plusieurs plaintes, en particulier des résidences situées sur le linéaire : ayant un flux important de véhicules par jour, ils se plaignent du manque de précision des informations fournies lorsque nous indiquons que des perturbations ponctuelles d'accès auront lieu sur une semaine.

Ce trimestre marque le **démarrage des travaux d'aménagements urbains sur la partie sud (côté pair) du tronçon 4.5**. Dans la rue de l'Ecole Normale, les travaux sont plutôt bien acceptés depuis le début

puisqu'il n'y a pas eu de remontée significative ce trimestre. Une coordination a cependant été nécessaire avec l'école Bon Pasteur qui va réaliser des travaux, pendant la période estivale, dans leur établissement.

En parallèle, on note également le **démarrage des travaux de clôtures** (reconstitution riveraine) rue du Grand Lebrun. Ces travaux consistent à reculer les clôtures des riverains pour permettre l'élargissement de la voirie existante et ainsi l'insertion d'un couloir de bus en définitif. Cette phase a d'ailleurs suscité plusieurs interrogations des riverains concernés. Ils ont régulièrement relancé la médiation pour des besoins de coordination et des précisions (date, délais, indemnisation, phasage, *etc*).

Les travaux se sont poursuivis sur l'avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny entre l'avenue Saint-Amand et la rue Gabriel Léglise. Sur ce tronçon, on note des signalements concernant **les mises en impasse successives des rues perpendiculaires**, ce qui a entraîné des difficultés de circulation pour les usagers et riverains. Cela a aussi eu pour conséquence des problèmes de collecte des ordures ménagères.

Enfin, sur le tronçon de l'avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny situé entre la rue de la Cage Verte et la rue Dubrana, **les travaux arrivent à leur terme**. **Les enrobés définitifs sur la voirie ont été réalisés de nuit.** Sur cette opération, une information a bien été distribuée et les travaux ont généré très peu de signalements.
Il reste cependant **des travaux de finition pour lesquels certains riverains sont toujours en attente** (réfection allée privée, bout de trottoir…). La médiation est souvent relancée à ce sujet et les finitions ont été retardées, mais doivent être réalisées prochainement.

Sujet parallèle : l'**expérimentation du sens unique** sur l'avenue Leclerc et l'avenue Louis Barthou. Des sollicitations à ce sujet de la part de commerçants et de riverains, avec principalement des inquiétudes sur les accès pour les riverains et la perte de flux pour les commerçants.

## EYSINES/MERIGNAC : plaintes nombreuses sur la non-réfection des trottoirs de l'avenue Saint-Médard et des perturbations d'accès régulières

Le chantier s'est bien poursuivi sur l'avenue de Saint-Médard entre la rue Pierre de Coubertin et le pont de la Rocade. Avec l'avancée des travaux, beaucoup de riverains s'interrogent sur certains points, en particulier la **non-réfection des trottoirs sur certaines parties de l'avenue de Saint-Médard.** Ce sujet a déjà fait l'objet de plaintes les trimestres précédents. Globalement, les riverains ne comprennent pas le choix de ne pas reprendre les trottoirs au vu de l'ampleur du projet. Ils ont fait part de leur désaccord et de leur déception face à cette situation. Ils souhaitent qu'une décision contraire soit prise et que les trottoirs puissent être refaits.

La **mise en impasse de l'allée des Platanes** a généré quelques difficultés, notamment pour les habitants de la résidence Bakéa située juste à l'angle de l'avenue Saint-Médard et de l'allée des Platanes. La circulation se faisant à sens unique sur cette portion de l'allée des Platanes, la mise en impasse a impliqué une circulation à double sens afin de maintenir les accès aux riverains. Ces derniers

ont fait remonter **des difficultés de circulation et des croisements de voitures dangereux** lors de cette phase.

Les principales demandes ce trimestre ont surtout porté sur **les perturbations des accès véhicules des riverains**. En effet, plusieurs opérations ont nécessité la fermeture ponctuelle des accès riverains côté impair (pose de caniveau, bordure, terrassement, *etc*.).
Des lettres d'informations ont été distribuées pour prévenir de la gêne. De ce fait, les habitants ont sollicité la médiation pour avoir des précisions, ou pour signaler leur mécontentement. Toutefois, on remarque depuis le démarrage du chantier, que les interventions entrainant des perturbations d'accès sont mieux gérées par l'entreprise, notamment en termes de communication.

## LE HAILLAN : basculement des travaux sur l'avenue Pasteur

Au mois de mai 2023, **les travaux d'aménagements urbains ont basculé côté impair de l'avenue Pasteur entre l'avenue Mermoz et la rue Los Heros**. Sur ce tronçon, on note des difficultés avec un riverain de l'avenue Pasteur qui nous a sollicité à plusieurs reprises pour des problèmes d'accès avec sa caravane. Les espaces laissés ont été jugés suffisants, l'équipe médiation a tout de même rencontré ce riverain sur place pour faire le point.
D'autres demandes ont été formulées auprès de notre service (information planning, sinistres, accès pendant les travaux d'enrobés, dégradation mur clôture, raccordement eau potable à réaliser chez un privé, *etc.*).

La fin du mois de mars 2023 marque la fin des travaux d'espaces verts au niveau de la station Berlincan ainsi que des travaux de reprise des quais, et quelques autres travaux de reprise à la marge.

## SAINT-MEDARD-EN-JALLES : suite des travaux de concessionnaires avenue Montaigne et démarrage des travaux d'aménagements urbains station Montaigne et Bords de Jalles, poursuite et fin des travaux sur l'avenue Descartes, démarrage des travaux d'aménagements urbains définitifs entre Herriot et Berlincan

Les travaux d'aménagements urbains au niveau de la **station Mairie de Saint-Médard** se sont globalement bien passés dans leur phase initiale. Afin d'éviter les mêmes écueils avec les riverains (accès parfois bloqués) que lors des travaux des fouilles archéologiques, la médiation a rappelé à l'entreprise en charge des travaux de bien avertir en amont des travaux ayant un impact sur les accès des riverains au niveau de cette station. Cela ayant été fait, les accès des riverains n'ont pas été bloqués sans qu'ils en soient prévenus au préalable pour s'organiser. Les travaux suivent leur cours avec une remise en sens unique de la route de St-Aubin début juillet et une remise en double sens une dizaine de jours plus tard.

Des travaux concessionnaires en aval de la **station Montaigne** sont en cours. Ils sont réalisés en même temps que les travaux d'aménagements urbains au niveau de la station du même nom. Malgré un contexte difficile (zone avec un nombre non négligeable de commerces regroupés dans un espace

assez restreint), il n'y a pas eu de plainte significative. Pour rappel, il y a quelques mois, l'équipe de médiation était allée à la rencontre des commerçants de cette zone afin de leur (re)présenter nos missions. Ce fut l'occasion d'actualiser la liste de diffusion en récupérant les adresses mail de ceux souhaitant s'y inscrire. Ces travaux dureront plusieurs mois, il faudra donc rester attentif pour apporter les informations nécessaires en temps voulu ; d'autant plus que la fin des travaux sur cette portion approche (fin estimée en octobre 2023).

Depuis fin juin 2023, les travaux d'aménagement urbain ont démarré au niveau de la **station Bords de Jalles**. Les commerçants ont été avertis de cette nouvelle phase de travaux sur leur secteur (avec double sens de circulation maintenu jusqu'à mi-juillet). Jusqu'à présent aucune demande ou plainte relative à ces travaux a été reçue.

Pour ce qui est des travaux d'aménagements urbains sur **l'avenue Descartes**, **entre les stations Château de Gajac** et le **centre commercial Saint-Médard**, ces derniers ont continué lors de ce dernier trimestre et sont en cours de finalisation. Durant le trimestre passé, les enrobés sur chaussée, les trottoirs en béton désactivé et les enrobés définitifs ont été réalisés. Autant que possible, un accès permanent auprès des commerçants a été assuré. En fonction des travaux attendus et à l'instar du premier trimestre, les accès de plusieurs commerces ont ainsi été, soit gardés si la configuration le permettait (zone Aldi, Ange, Lidl et commerces aux abords), soit mutualisés (un accès pour plusieurs commerces à l'instar de la zone Joué Club et ses alentours). Globalement, le principe a plutôt bien été accueilli lors des rencontres avec les commerçants dans le cadre de la distribution des lettres info.

Enfin, concernant les travaux d'aménagements urbains sur **l'avenue Descartes**, **entre les stations centre commercial Saint-Médard et Berlincan**, ces derniers ne rencontrent pas de difficulté particulière. La faible densité de riverains et de commerces peut expliquer cette situation.

## SAINT-AUBIN DE MEDOC : démarrages des travaux pour les stations St-Aubin Villepreux et Croix Vielle

Le démarrage des travaux route du Tronquet pour les stations St-Aubin Villepreux et Croix Vieille a eu lieu mi-avril 2023. Quelques ajustements en termes d'emprise chantier ont été opérés pour faciliter la coexistence avec les riverains. Nous avons reçu quelques plaintes/ demandes relatives à la hauteur des murs et/ou clôtures adjacentes aux quais de la station Croix Vieille. En fonction des niveaux définitifs de la station, certains riverains ne seront pas impactés. En revanche, après des rencontres et constats *in situ*, il apparaît que d'autres riverains le seront un peu plus, mais dans des proportions acceptables et visiblement acceptées.

**Sujets transversaux et récurrents :**

- Problème de transmission des éléments pour la rédaction des lettres infos : les informations arrivent très souvent tardivement, n'assurant pas un délai de prévenance correct pour les riverains/commerçants,
- Lassitude générale des riverains, quant à la durée du chantier.

## 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 avril et juin 2023, le service médiation a communiqué 2 lettres d'information concessionnaires.**

En phase d'aménagement urbain, le maître d'œuvre (en lien avec les entreprises) 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 **56 lettres d'information sur les travaux d'aménagements urbains** (nombre élevé et stable par rapport au dernier trimestre, illustrant l'intensité des fronts de travaux sur le linéaire).

**Soit au total 58 lettres d'information diffusées entre avril et juin 2023.**

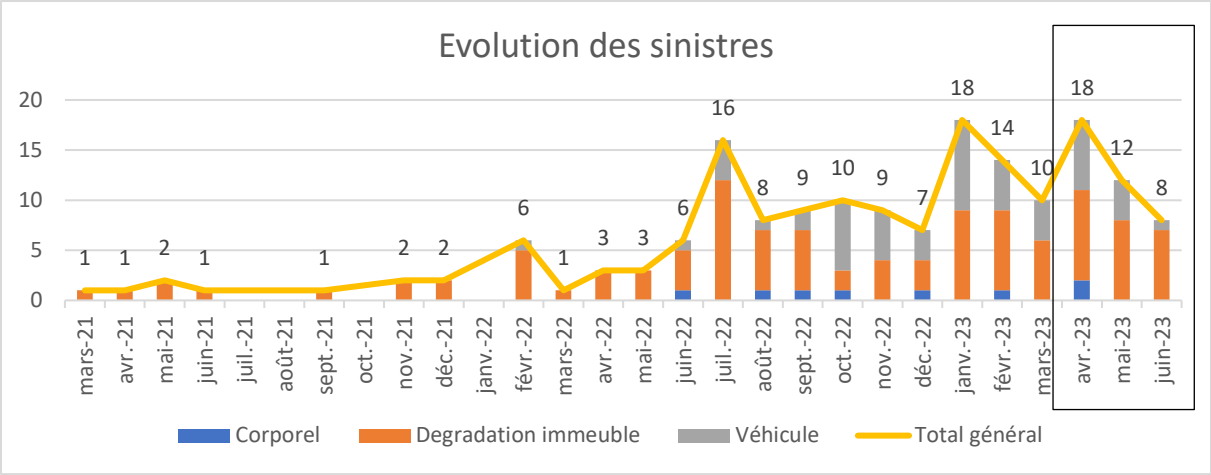
En parallèle, **le planning trimestriel** a également été diffusé pour les trois prochains mois (juillet à septembre 2023).

## 4. Remontée des sinistres associés aux travaux

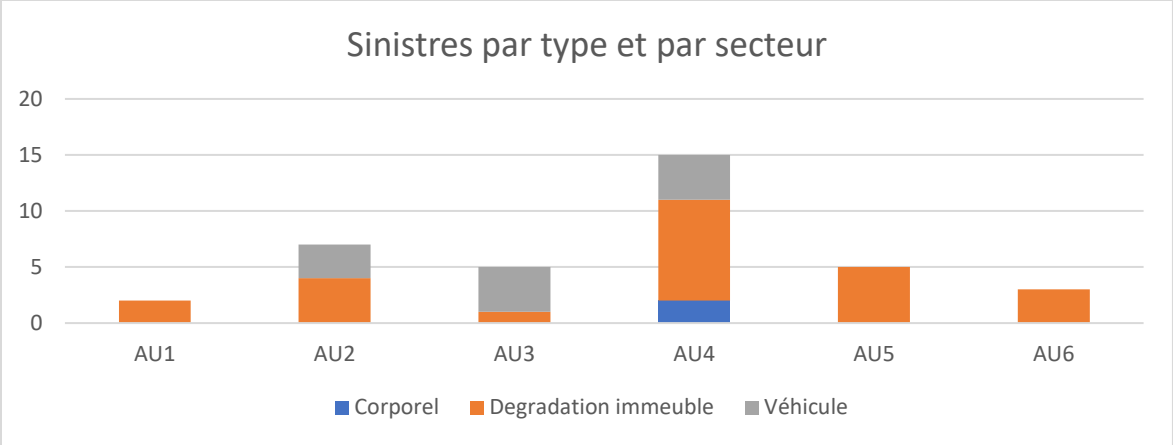
Certains dommages surviennent à l'occasion de la réalisation des travaux, comme par exemple, la dégradation à l'extérieur ou à l'intérieur des habitations ou commerces (fissures, inondation…), la dégradation de clôture ou portail, voiture abîmée (émergence non signalée, chute de barrière de chantier…).

Sur la période, **38 sinistres ont été signalés**, nombre stable depuis le dernier trimestre et depuis le début du projet (cf. graphique ci-dessous). Il s'agit d'un volume important et reflète la présence de fronts de chantier concomitants sur tout le linéaire du tracé :

- 63 % (28 sinistres) concernent des dégradations sur des immeubles, 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.
- 32 % (12 sinistres) des accidents de véhicules (leur nombre est en baisse par rapport au trimestre précédent), 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.
- 2 sinistres sont des accidents de personnes (chute sur un trottoir en travaux).




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




Comme pour le précédent trimestre, le secteur de l'AU 4 (Bordeaux Caudéran) concentre près de la moitié des sinistres. 9 dégradations de véhicules sont encore constatées, en nombre 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.

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