

# entre les lignes

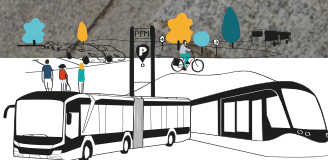
#4  
JUN 2023

LE JOURNAL DU PROJET  
DES LIGNES B & D



LES MÉDIATEURS

Les oreilles  
et les yeux  
du chantier



# Le centre en effervescence

Il bouge, il bouge le centre-ville. Dix ans après la métamorphose de l'axe Jaurès-Siam offert aux piétons et au Tram, le quartier s'apprête à vivre une nouvelle transformation.



En 2026, convergeront sur le parvis de la gare transformée tous les usagers des transports : vélo, bateau, train, Tram, Bus à haut niveau de service (BHNS\*), voiture, taxi et autocar. Le nouveau Pôle d'échange multimodal Gare distribuera les passagers entre ville et port, tandis que les Halles Saint-Louis et le parking Duquesne auront fait peau neuve. « L'arrivée du Tram et du BHNS sur le parvis de la gare est la première pierre d'une réflexion plus vaste qui intègre le transport collectif maritime, ferroviaire, routier, collectif dans un grand « hub\*\* » de mobilités métropolitaines entre ville, gare et port. » précise Régis Gaillard, Directeur aménagement et équipements métropolitains à Brest métropole.

## CULTIVER LE LIEN VILLE, GARE, PORT

Fini le temps où l'on moquait une ville « sans véritable centre ». Le cœur de Brest bat, fort et vite. Le projet « Cœur de métropole », travail prospectif à horizon 2040, en est la parfaite illustration. « La géographie de Brest est ainsi faite que le lien ville, gare, port est essentiel. Nous devons cultiver, faciliter cette continuité naturelle d'autant plus qu'il y a sur le port comme dans le centre-ville une vie économique, culturelle, commerciale... très forte », explique Yohann Nédélec, adjoint au maire en charge du quartier de Brest Centre. L'ascenseur urbain, outil de mobilité au service d'un centre-ville connecté à la mer ? Sans doute, dans un futur qui reste à écrire et préciser.

## MODELER LA VILLE

D'autres chantiers menés par la métropole ou la ville, comme celui de la rénovation des Halles St Louis vont contribuer à changer le cœur de Brest. « Nous accompagnons les nouvelles habitudes de vie, de consommation, de mobilités. Demain, le centre-ville sera aussi un espace d'expérimentation de zones piétonnes. 70 ans après la reconstruction, nous continuons à modeler la ville, c'est passionnant. » Dans cette conquête de l'espace par les piétons, les cyclistes, les passagers du Tram et du BHNS mais

aussi du végétal, les parkings joueront un rôle central : 200 places seront créées dans le futur parking Duquesne, au pied de la faculté Segalen, 200 autres à la gare. « Il n'est pas question de chasser les voitures mais de changer de paradigme », estime Yohann Nédélec.

Centre névralgique d'une vie urbaine multifacettes, le centre-ville concentre : les usages, les plaisirs, la culture, l'économie, la circulation... Parce que l'activité humaine s'y exprime en grand, les désagréments liés aux travaux résonnent plus fortement qu'ailleurs. Une réalité que l'adjoint au maire de quartier espère apaiser, grâce à un dispositif d'information tout en proximité : médiateurs chantier, lettres info flash et journaux de chantier en boîtes aux lettres, réunions d'informations, rendez-vous de quartier et aussi à distance : information en temps réel sur l'Appli infos chantier, hebdomadaire avec les newsletters chantier, réseaux sociaux... « Notre rôle est d'accompagner, d'apporter des réponses et de fluidifier l'information via des canaux adaptés à chacun : riverain, commerçant, usager de notre belle métropole. Inscrivez-vous en ligne sur le site internet du projet ou contactez les médiateurs, ils sont là pour vous y aider. »

\* BHNS : Bus électrique à haut niveau de service  
 \*\* Hub de mobilités : lieu réunissant plusieurs mobilités et favorisant l'intermodalité, le passage d'un mode de transport à un autre, comme les Pôles d'échanges multimodaux (PEM).

« L'arrivée du Tram et du BHNS sur le parvis de la gare va signer une nouvelle étape de la métamorphose de la métropole. »

Yohann Nédélec, maire adjoint du quartier Brest Centre, Vice-Président de Brest métropole en charge des Mobilités, Grands projets, Rade

# Au cœur de la Fabrique

Alors que les travaux préliminaires du projet *Mon Réseau Grandit* sont lancés, le chantier des lignes B & D mobilise toute l'attention de « La Fabrique du projet ». Lumière sur une méthode de dialogue participative qui fait ses preuves.



Échanger, expérimenter, façonner, maintenir le dialogue tout au long du projet... Telle est la mission de la « Fabrique du projet », un dispositif permettant de participer à l'élaboration du projet *Mon Réseau Grandit* et d'en découvrir les coulisses. Concrètement ? L'équipe projet anime des ateliers réunissant un panel d'habitants, d'usagers et de commerçants. En émettant avis et suggestions, ils participent activement à l'amélioration du projet et fournissent de précieux retours à l'équipe technique. Après les thèmes « Parcours du futur » sur les services dans les Pôles

d'échanges multimodaux et « Végétal », sur la philosophie paysagère du projet, c'est le thème « M'informer durant le chantier » qui était au cœur des échanges. Publications papier, signalétique d'information, Appli infos chantier ou aménagement du Van mobile ont fait l'objet d'une attention particulière : testés, critiqués, réécrits avant d'être enfin mis à la disposition des habitants et des usagers.

## UN DIALOGUE CONTINU ET CONSTRUCTIF

Cette méthode originale et participative porte manifestement ses fruits, comme l'observe Claire Mével, directrice de clientèle chez Sennse\* : « Pour des projets de cette envergure, on observe souvent une démobilité, un essoufflement mais dans le cas de *Mon Réseau Grandit*, nous nous réjouissons de continuer à échanger avec des habitants qui témoignent d'un fort intérêt pour le projet, depuis 2019 ». Un constat que partage Soazig Bégoc, responsable de la communication *Mon réseau grandit* chez BMa\*\* : « Nous bénéficions d'une grande qualité d'échange après 90 rencontres. Avoir des personnes qui participent aux ateliers thématiques permet de les faire monter en compétences sur des sujets très techniques et de bénéficier de leur

expertise de terrain et d'usagers ». In fine, le mot d'ordre est simple : fluidifier la communication pour faire de ce chantier d'envergure un chantier réussi. ○

\* Agence de concertation et communication dédiée aux grands projets d'intérêt général  
 \*\* BMa réalise le projet *Mon réseau grandit* pour le compte de Brest métropole

## LES 4 THÈMES DE LA FABRIQUE DU PROJET

- M'informer durant le chantier / Information, circulation, commerces... vous simplifier la vie durant le chantier !
- Parcours du futur / Services, équipements, confort... mes déplacements de demain sont facilités !
- Végétal / Biodiversité, végétalisation... une approche paysagère spécifique !
- Identité / Noms des stations, du BHNS... nos transports seront singuliers !

Pour en savoir plus...

Inscrivez-vous sur [MonreseauGrandit.fr](http://MonreseauGrandit.fr) en scannant ce QR Code, ou appelez le 02 98 80 99 30.





**Marie-Laure Le Borloch,**  
Cheffe de la gare SNCF de Brest

## “La gare, c’est la porte d’entrée sur un territoire.”

C’est souvent la première chose que voient les voyageurs lorsqu’ils arrivent dans une ville.

À Brest, la gare donne ce sentiment d’arriver au bout du Finistère, d’arriver en bout de ligne : la vue sur la rade de Brest s’offre aux voyageurs.

Cette vue emblématique, c’est un des symboles de la gare de Brest, tout comme sa tour ou son hall.

Ce sont des choses comme ça qui font d’une gare pas seulement un lieu de passage, mais un lieu de vie pour les Brestois, pour les voyageurs du quotidien, comme pour les voyageurs occasionnels, professionnels ou touristes de passage.

C’est ce qui fait la richesse de la vie en gare : un carrefour où les gens arrivent, partent, se retrouvent, se quittent ou se croisent...

J’ai la chance de travailler au cœur de cette gare, en tant que cheffe de gare depuis 2015.

Une gare vit 365 jours par an. Et si le train est bien sûr au cœur du fonctionnement de celle-ci, il y a

aussi toutes les correspondances qui s’organisent autour avec les autocars bus, le vélo, les taxis, la marche... et bientôt la 2<sup>e</sup> ligne de Tramway.

Cette 2<sup>e</sup> ligne de Tramway, je la vois comme une opportunité pour accueillir davantage de monde en gare, faciliter les déplacements du quotidien, tout comme pour attirer de nouveaux voyageurs à Brest.

Bien sûr, il y aura des travaux et cela va impacter l’accès à la gare. Mais notre gare a connu de nombreuses mutations depuis sa construction et elle doit continuer d’évoluer pour s’adapter aux nouvelles mobilités et aux besoins croissants de déplacements.

Je suis fière de contribuer à ma façon à ce projet « Mon réseau grandit », d’y participer en tant que représentante des activités SNCF, mais aussi en tant que Brestoïse.

C’est une nouvelle page de l’histoire de la gare de Brest qui va s’écrire et les équipes SNCF qui y travaillent chaque jour continueront à écrire cette histoire avec les Brestoïses. ”

**À TOUTE VITESSE**

**TÉLÉCHARGEZ L’APPLI INFOS CHANTIER**  
Disponible sur apple store et google play

Recevez tous les vendredis par mail la newsletter infos chantier pour maîtriser l’avancée du chantier.

Carnet de chantier, journal de chantier par quartier, plan de circulation. téléchargez toutes les publications ou demandez les à votre médiateur.

# Les médiateurs Les oreilles et les yeux du chantier

DOSSIER

À l’écoute, l’équipe de médiation est là pour accompagner les changements et gênes liés au chantier des lignes B & D. Trois médiateurs chantier et une médiatrice animatrice se mobilisent chaque jour pour la réussite du chantier.

**M**orad, Gaël et Michel assurent une double mission : une relation de médiation et de proximité avec les riverains et les professionnels, qu’ils informent au fil de l’eau sur le planning et les réaménagements, et la surveillance des abords du chantier. La phase travaux représente toujours une période très sensible dans la mesure où elle suscite beaucoup de questions, d’impatience, de gêne, parfois d’exaspération, ce qui n’est pas sans impact sur la vie du territoire. Sylvie mène de son côté une mission de médiation et d’animation. À la demande, elle organise des présentations du projet dans les écoles ou autres structures, et des visites du chantier. Elle est aussi, parfois, sur le terrain aux côtés de ses collègues. Leur crédo : aider les habitants à se projeter en donnant à comprendre et à voir le Brest d’après-chantier.

### ILS SONT EXPÉRIMENTÉS

La médiation, ils connaissent. Gaël et Sylvie étaient déjà médiateurs lors du chantier de la première ligne de tramway en 2009. « Nous n’avons pas hésité à recandidater », confient-ils. Pour Michel et Morad, c’est une première en tant que médiateur chantier mais tous les deux bénéficient d’une grande expérience dans la gestion de proximité sur le territoire de Brest.

### ILS SONT ATTENTIFS

Au cœur des travaux, par leur présence continue, ils créent un échange régulier avec les riverains et professionnels, conseillent et diffusent les bonnes informations, accompagnent les livraisons ou les déménagements, évitent la naissance des conflits, vérifient les cheminements piétons, relaient les remarques des riverains et incitent à l’utilisation des nouveaux dispositifs d’information.

**Fin 2023, Sylvie sillonnera le tracé des lignes B & D en van mobile. Elle se rendra dans les quartiers, sur les marchés, dans les écoles... pour présenter le projet et faire visiter le chantier.**



### DES APTITUDES

- Aptitudes au dialogue
- Écoute attentive
- Sens de l’observation
- Capacité d’adaptation

### DES MISSIONS

- Faciliter le quotidien des riverains et des commerçants (maintien des accès, déménagements, livraisons)
- Être l’interface entre les riverains, les entreprises, les usagers, les commerçants, etc.
- Répondre aux demandes et renseigner sur le projet
- Alerter sur les dysfonctionnements
- Veiller à la sécurité du chantier
- Assurer le maintien de la vie quotidienne, économique
- Diffuser les informations chantier : lettres infos, plans de circulation

« Nous faisons également de la veille technique pour garantir la sécurité de tous en signalant les éventuelles dégradations ou incivilités et en alertant sur les absences ou insuffisances de signalétiques », explique Gaël. Leur objectif : mettre tout en œuvre pour atténuer les nuisances causées aux riverains, aux professionnels et faciliter ainsi la compréhension et l’adhésion du projet par le plus grand nombre.

### ILS JOUENT COLLECTIF

« Nous sommes une équipe et c’est ce qui fait notre force », explique Sylvie. « Notre connaissance globale du projet nous permet de nous remplacer au besoin. » Certaines missions sont aussi menées à plusieurs mains, comme la distribution des lettres infos flash aux riverains. « C’est important de se retrouver et d’échanger. On se raconte nos anecdotes, nos expériences du terrain », confie Morad, large sourire aux lèvres. L’humour est aussi leur arme secrète pour se détendre et parfois dénouer certaines situations. La solidarité est essentielle. « Nous partageons aussi nos bonnes pratiques, ajoute Michel. L’une d’entre elles est de mettre en avant les bénéfices du projet. Quand on explique la diminution des temps de parcours en Tram et en BHNS, la modernisation des quartiers, que les trottoirs seront refaits et qu’il y aura plus de pistes cyclables et d’espaces verts, les habitants comprennent mieux et se projettent davantage. »

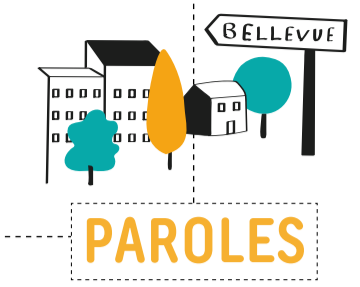
Dans une ville en mouvement, les travaux des lignes B & D viennent ajouter une difficulté, c’est perturbant au quotidien. Notre objectif est de fluidifier les temps d’information comme les temps de travaux. Avec les médiateurs sur le terrain, les réunions d’information, les outils papier et digitaux... tous les moyens de communication existent. Chaque question posée par un habitant, un usager aura une réponse.

**Yohann Nédélec**  
Vice-président de Brest métropole en charge des mobilités, grands projets, rade

**Toute l’info sur MonRéseauGrandit.fr**

### Pour les rencontrer

- **MORAD AKOH** médiateur chantier Quartier Bellevue morad.akoh@tram2.bzh 07 72 08 07 30  
» Permanence : mardi après-midi, Mairie de Bellevue
- **GAËL MALGORN** médiateur chantier Quartier Brest centre gael.malgorn@tram2.bzh 07 72 08 07 31  
» Permanence : lundi après-midi, Mairie de Brest centre
- **MICHEL LE CORRE** médiateur chantier Quartier Lambézellec michel.lecorre@tram2.bzh 07 72 13 04 61  
» Permanence : lundi après-midi, Mairie de Lambézellec
- **SYLVIE SABOUREAU** médiatrice animatrice sylvie.saboureaux@tram2.bzh 06 40 39 27 49  
» Présentation du projet sur demande et possibilité d’organiser des visites guidées du chantier



Ma femme travaille en centre-ville. Elle prend le bus et a contacté Morad, le médiateur de Bellevue, pour connaître les changements d’arrêts et d’horaires liés aux travaux. J’avais eu ses coordonnées dans la lettre Info flash. Elle a obtenu toutes ses réponses avec un petit conseil en plus : faire 5 minutes de marche supplémentaire pour prendre une ligne plus directe. Moi, j’ai travaillé 20 ans dans le bâtiment, donc je suis plutôt compréhensif sur les aléas d’un chantier et je trouve que la présence des médiateurs dans les quartiers concernés par le tracé, est une bonne initiative. >>

**MAXIME** • Habitant de Bellevue



Morad est passé se présenter et m’a laissé ses coordonnées pour le contacter à la moindre question. C’est très utile car nous devons nous assurer que des stationnements restent libres à proximité du cabinet médical pour les urgences ou l’accès aux personnes à mobilité réduite. L’autre jour, je l’ai contacté et il m’a rappelé dans la demi-heure. Il connaît presque mieux que moi mon adresse mail maintenant (s’amuse-t-elle). Sa réactivité et sa connaissance du chantier sont précieuses. Il peut relayer nos demandes et veiller au confort de l’équipe médicale et des patients, pendant la durée du chantier. >>

**SOPHIE** • Secrétaire du cabinet médical Bellevue



La présence d’un médiateur sur le quartier est un vrai plus. Il remonte nos demandes ou nos observations auprès de l’équipe du projet. Je lui ai notamment fait part d’un manque de signalétique vers la place Napoléon III. C’est dommageable pour les commerçants et il est impératif d’y remédier dès le début de chantier. Je sais que Morad fera le maximum pour faire entendre notre voix et il est essentiel qu’il soit entendu à son tour pour que des solutions soient trouvées. C’est un médiateur compétent et sympathique de surcroît. >>

**GILLES** • Pharmacien à Bellevue

SCANNEZ POUR + D’INFOS SUR MONRESEAUGRANDIT.FR



**MICHEL CIMIER**

MEMBRE ÉLU DE LA CCIMBO,  
EN CHARGE DU COMMERCE



L'INTERVIEW

Il est primordial de bien communiquer durant la phase de chantier. »

# « Maintenir les flux de circulation »

CHEF D'UNE ENTREPRISE DE DISTRIBUTION ET ÉLU DEPUIS UN AN À LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE MÉTROPOLITAINE BRETAGNE OUEST DÉLÉGATION DE BREST (CCIMBO), MICHEL CIMIER POSE SUR LE PROJET *MON RÉSEAU GRANDIT* UN REGARD CONSTRUCTIF ET OPTIMISTE. HOMME DE DIALOGUE, IL FAIT LE LIEN ENTRE L'ÉQUIPE PROJET ET LES PROFESSIONNELS ET COMMERÇANTS DIRECTEMENT CONCERNÉS PAR LE CHANTIER.

## Comment la chambre de commerce et d'industrie a-t-elle anticipé ce grand projet ?

Nous avons commencé à travailler avec l'équipe *Mon réseau grandit* il y a deux ans, ce qui nous a permis de signer la charte d'objectifs le 1<sup>er</sup> septembre 2021. Plusieurs réunions ont été menées pour envisager la phase des travaux. Nous y avons parlé gestion et ordonnancement du chantier -primordial pour les commerçants-, accessibilité du centre-ville pour les livraisons et bien sûr les clients, rythme des travaux en préservant certaines


périodes comme Noël... Il y a eu un vrai dialogue, de l'écoute et des réponses concrètes.

## Quels enjeux économiques se jouent autour de la création de ces deux nouvelles lignes ?

313 commerçants et artisans et au total 22000 salariés se trouvent sur le tracé des lignes B & D. Les enjeux sont donc importants. Avec la multimodalité, ces deux lignes vont permettre de mieux desservir les zones d'emploi que sont notamment la base navale, le technopôle, les zones industrielles et artisanales, l'hôpital, l'aéroport.

## Des mesures d'accompagnement des commerçants et professionnels ont-elles été envisagées durant la phase de chantier ?

La première mesure, c'est la communication, qui doit être fluide et rapide, entre la métropole et la CCIMBO, entre les commerçants et leurs clients. Durant la période de travaux, c'est primordial et les flux de circulation devront être préservés. Par ailleurs,

deux mécanismes d'accompagnement sont dédiés aux professionnels : une commission d'indemnisation à l'amiable au bénéfice des professionnels fortement impactés économiquement par les travaux et un dispositif de prêts à taux bonifiés abondé financièrement par la métropole et les deux chambres consulaires. 

## EN APARTÉ

### La raison, le sens de votre action à la chambre de commerce et d'industrie ?

J'avais envie de m'impliquer sur mon territoire et pour son économie. Je n'ai pas trouvé de meilleure façon de le faire qu'en devenant membre de la CCIMBO. J'ai le sentiment de pouvoir être utile aux entreprises en facilitant des démarches, en créant du lien.

### Le lieu de Brest qui vous inspire ?

La vue depuis le deuxième étage vitré de la CCIMBO : face à la mer, le port de commerce de part et d'autre. Ce cadre de vie est vraiment fabuleux.

### Si vous deviez qualifier la métropole brestoise en 3 mots ?

Moderne. Dynamique. Maritime.

## RESTEZ CONNECTÉS

- Un magazine *Entre les lignes*, diffusé 3 fois par an
- Un site internet [Monreseaugrandit.fr](http://Monreseaugrandit.fr) (carte interactive, projet 3D, photos, vidéos...)
- Une newsletter, inscrivez-vous en ligne sur [Monreseaugrandit.fr](http://Monreseaugrandit.fr)
- La *Fabrique du projet*, un espace de dialogue continu où vous pouvez vous exprimer et découvrir les coulisses du projet. Pour participer aux prochains thèmes ou rester informé, inscrivez-vous via un formulaire en ligne sur le site *Mon réseau grandit / Le dialogue continue*.

