

TAO

BILAN DE LA
CONCERTATION

26 Août - 31 Octobre 2019



UNE CONCERTATION AVEC 50 285 CONTACTS PARTICIPATIFS



PLACER L'USAGER AU CŒUR DU DISPOSITIF

Remerciements

La CINOR remercie tout d'abord ses élus porteurs et notamment JP. MARCHAU pour avoir accompagné la majeure partie des événements et réunions/ateliers clefs, ainsi que le personnel mobilisé, notamment Jean-Paul LEFEVRE, - DGA en charge du Projet de Territoire, Dominique PICARDO - chef de projet TAO - Alix COINDEVEL, Pôle Cabinet-Communication.

La CINOR salue l'implication de l'inspection de l'Académie, Monsieur le Recteur, M. SALLES et ses collaborateurs, les proviseurs, personnels enseignants et encadrement des lycées Bel Air, Bellepierre, Geoffroy, Rontaunay, Leconte de Lisle, Duparc, les enseignants des écoles notamment Gabriel Macé, Application Léon Dierx, Bois Rouge, Medersa, Centrale, Michel Debré et des collèges Saint Michel et Juliette Dodu.

La CINOR souligne l'engagement de ses trois communes (*Mairie Saint-Denis, Sainte-Marie, Sainte-Suzanne*) pour avoir accueilli l'ensemble des dispositions de la concertation et les flux de personnes associés, et remercie tout particulièrement M. le Maire de Saint Denis, ses élus ainsi que le personnel communal mobilisé, notamment Messieurs BADAT, MEDOC, VEYLLAYOUDOM mais aussi les organisateurs de la Marche Bleue et du Marché de nuit, M. MOUEZY, service des sports et son équipe pour l'organisation de l'évènement Sports & mobilités, M. VAYTILINGOM et ses équipes pour la mobilisation des espaces des mairies annexes pour le relais des expositions permanentes du projet.

La CINOR tient à remercier également l'ensemble des administrés et les structures ayant accompagné ou contribué au bon fonctionnement de la concertation, d'un point de vue logistique ou de mobilisation, et notamment :

- la Cité des Arts - M. BUHOT et son équipe,
- Aquanor - M. DOMINATI et son équipe,
- la Maison de l'Emploi - M. SERRIER et son équipe,
- la Chambre des Métiers, son Président M.PICARDO, son vice-président M.GANY et M.MAUNIER,
- la CAPEB, son Président M.RICKMOUNIE et M.VAITILINGOM,
- la CCI, son Président, M.PATEL et M.AMODE,
- l'aéroport Roland Garros, M. BRANLAT et M. CHABRIAT et leurs équipes
- la Maison des sports pour son accueil, Mme CATHALA - Présidente du Comité Régionale Olympique,
- le CREPS, ses collaborateurs, les entraîneurs et notamment M.LATTERADE et M.VIAL
mais aussi
- les propriétaires des fonciers privés qui ont autorisé et accompagné l'implantation de la caravane mobilités TAO notamment : Le Centre d'affaires Cadjee, les centres commerciaux Carrefour, Jumbo, Leclerc.

Remerciements

Enfin, pour la conception originale, le dimensionnement, l'organisation, la mise en place et l'animation de cette concertation, la CINOR salue la qualité du travail réalisé par

- le Groupement APPOLONIA — mandataire ELAN OI et ses partenaires, dont BUBBLE FISH et
- l'ensemble des artisans et prestataires qui ont réalisé puis mis à disposition, sous pilotage et animation d'ELAN OI, la cavarane MOBILITES TAO (ASFER, REMBAT, ROBERT PUB, KREOVISION, BUS MOUTOUSSAMY, LOGICELLS), La CINOR enfin et surtout remercie les citoyens pour leur mobilisation exceptionnelle : 50 285 contacts participatifs, avec pour certains d'entre eux un temps important mobilisé à contribuer activement et notamment les commerçants du centre-ville de Saint Denis et leurs représentants. En tout dernier lieu, la CINOR remercie les deux garants Mme. AUPETIT et M. GUERIN pour le cadrage et le suivi de cette concertation, mais surtout pour leurs conseils avisés et engagement dans la réussite de cette concertation.



Sommaire

p.6

PRESENTATION

p.12

LE DISPOSITIF DE CONCERTATION : UN LIVING LAB MOBILITE A LA REUNION

p.48

UNE DYNAMIQUE DE CONCERTATION

p.60

SYNTHESE DES AVIS PAR THEMATIQUE

p.92

LES 10 ENSEIGNEMENTS DE LA CONCERTATION

p.106

NOS ENGAGEMENTS POUR LA SUITE



PRÉSENTATION

- 1. *Présentation du projet TAO & Révision du PDU* p.8
- 2. *Genèse de la concertation* p.10
- 3. *Enjeux de la concertation* p.11

1) Présentation du projet TAO & Révision du PDU

La CINOR, en tant qu'Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM), suite à l'étude réalisée en 2017 sur l'accessibilité intermodale de l'aéroport préconisée par les Ateliers du Territoire de 2015, a décidé de questionner l'opportunité d'un tramway urbain reliant l'aéroport et le centre-ville/entrée Ouest Saint Denis, via son schéma des mobilités réalisé en 2017/2018.

L'élaboration du schéma des mobilités inscrite dans le Projet de Territoire, délibéré en avril 2016, devait aussi permettre de décliner une dynamique de révision de son Plan de Déplacements Urbains (PDU) de 2013-2023. Ce schéma des mobilités engagé en 2017 a permis de confirmer l'opportunité d'un Tram urbain.

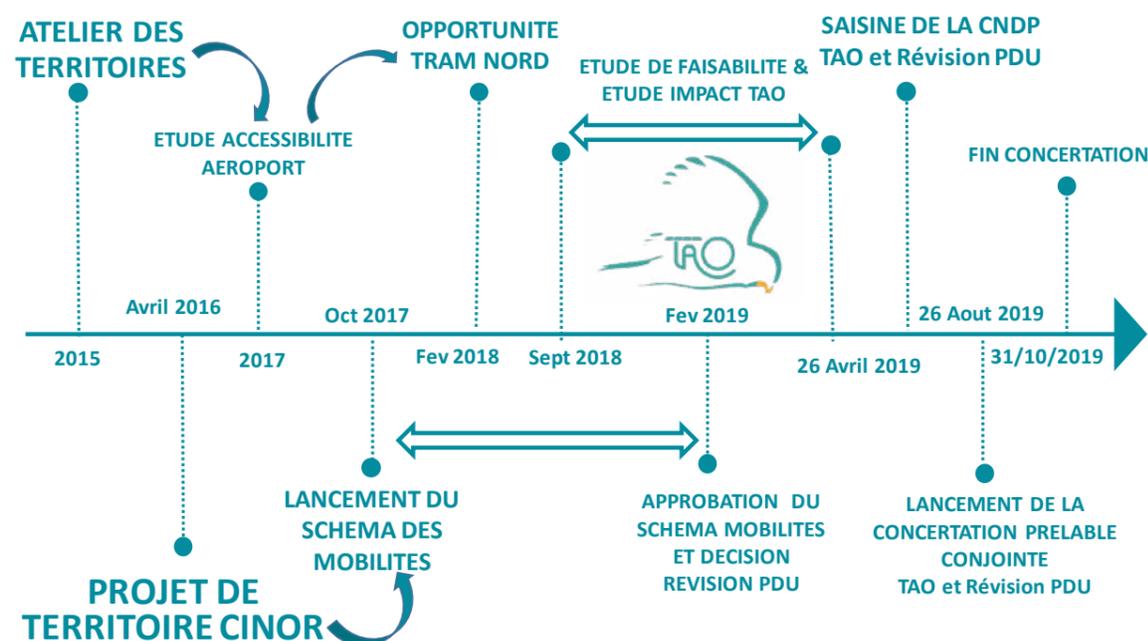
Ainsi dès juin 2018, avant l'achèvement du schéma des mobilités, la CINOR a donc décidé d'engager les études de faisabilité d'un tramway intraurbain dit centre-ville reliant le Barachois (Entrée Ouest) à l'Aéroport-Duparc. Ce tracé emprunte une partie du tracé de la ligne historique de TCSP bus centre-ville, totalement saturée à 42 000 passagers/jour (Enquête OD Citalis 2017). Le Conseil communautaire de la CINOR a ainsi, en validant le contenu du schéma des mobilités, acté, le 21 février 2019, la révision du PDU de la CINOR autour des actions définies au schéma des mobilités, à associer à une évaluation environnementale ad hoc.

Fin avril 2019, les conclusions des études de faisabilité du tramway ont démontré, sur la base d'études socio-économiques et d'une étude d'impact, la faisabilité technique du projet.

Le budget du tramway TAO étant de 400M€ HT, la CINOR a saisi la Commission Nationale du Débat Public (CNDP) fin avril 2019 - la saisine CNDP étant obligatoire pour tout projet supérieur à 300M€. Le conseil communautaire de la CINOR a délibéré le 28 mars 2019 l'autorisation du Président à saisir la CNDP et à engager consécutivement la mise en œuvre des décisions prises par la CNDP.

La CINOR a ainsi saisi la CNDP pour la révision de son PDU et le projet du tramway nord. La CNDP a acté en séance plénière le 9 mai 2019 qu'une concertation préalable devait être organisée pour les deux procédures (PDU et TAO).

Suite au cadrage amont avec les garants désignés par la CNDP et la validation des modalités de concertation par la CNDP, la concertation a pu être engagée le 26 Août 2019 jusqu'au 31 Octobre 2019. L'objet de ce présent document est donc de vous restituer le bilan associé à cette concertation.



1) Présentation du projet TAO & Révision du PDU

QU'EST CE QU'UN PDU ?

Le Plan de Déplacements Urbains (PDU), détermine les principes régissant l'organisation du transport de personnes et de marchandises, la circulation et le stationnement dans le ressort territorial de l'autorité organisatrice de la mobilité (articles L.1214-1 à 37 et R.1214-1 à 11 du code des transports). Il s'agit donc d'un document de planification des mobilités à l'échelle du territoire de son AOM — ici la CINOR sur une période de 10 ans.

Or, tous les 5 ans, l'agglomération peut décider de réviser son PDU pour une mise en cohérence avec les ambitions sur son territoire. Le PDU révisé sera compatible avec les documents règlementaires SCOT, PLU. Une procédure de révision est alors entamée, avec notamment une évaluation environnementale, un diagnostic et un plan d'actions pour les 5 ans à venir au regard du diagnostic établi.

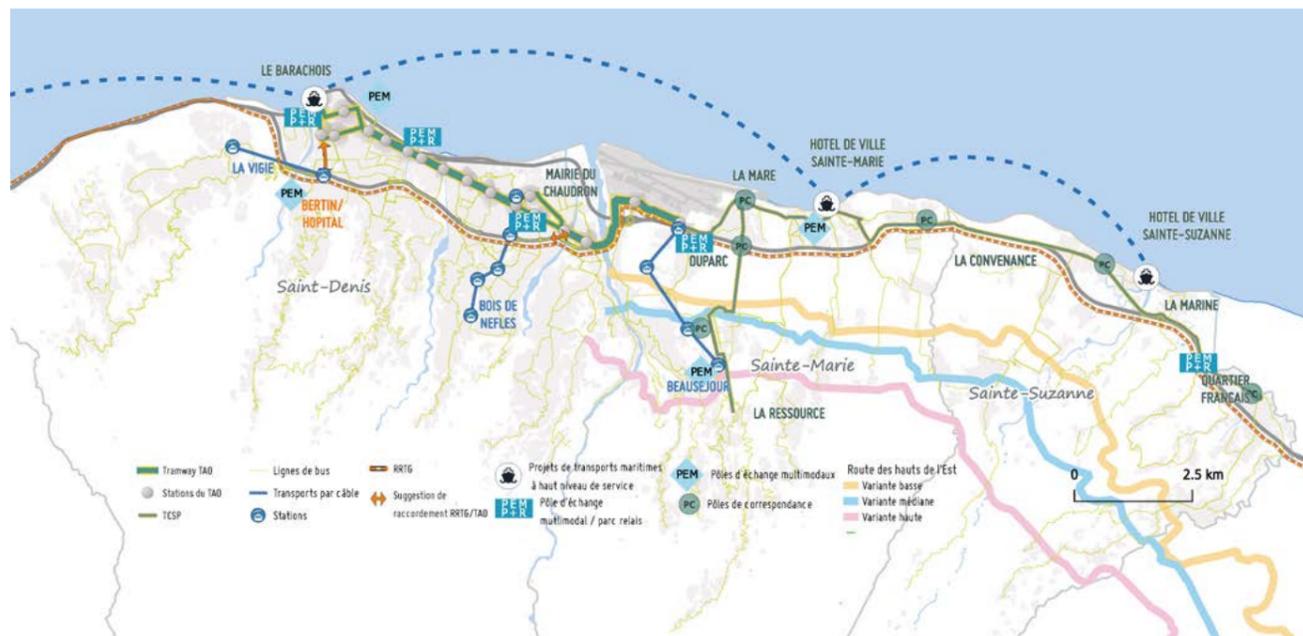
La CINOR ayant engagé la révision de son PDU suite à la validation du schéma des mobilités en Février 2019, la version projet soumise à la concertation et l'avis des Personnes Publiques Associées (PPA), est structurée autour de 5 axes et comporte 19 actions avec une échéance de mise en œuvre pour fin 2023.

PRESENTATION DE TAO

TAO, c'est le tramway de la CINOR reliant Duparc au Barachois en 30 minutes et l'Hôtel de Ville à l'Aéroport en 25 minutes. Avec une vitesse commerciale de 20km/h, une fréquence d'intervalle de 6 minutes à court terme et 4 minutes à plus long terme en heures de pointe, TAO accueillera 60 000 passagers dès la mise en service en 2023 et 80 000 à 100 000 passagers à terme.

Définies au nombre de 18, les stations sont positionnées à proximité des zones de chalandises, et espacées en moyenne de 500 m le long du linéaire du tramway. Afin de desservir au mieux la zone du Chaudron et le cœur du centre-ville de Saint-Denis, le principe de boucle a été déployé. Ainsi, la desserte de ces lieux ne s'effectue que par une seule voie de tramway (monovoie) et non sur deux voies comme sur le reste du tracé permettant ainsi d'éviter toute expropriation en ces lieux.

Le tramway TAO s'accompagne également de la mise en place de 4 Parking-Relais (P+R/PEM) définis le long du tracé (Duparc, Bas de la Rivière, Butor, Chaudron). Les P+R/PEM disposeront également de services tels que des commerces mais aussi des services de mobilités notamment des Vélos en Libre-Service (VLS), Auto en Libre-Service (ALS), aires de co voiturage comme le préconise le plan d'actions du PDU révisé de la CINOR.



2) Genèse de la concertation

Les Réunionnais utilisent beaucoup la voiture individuelle. En 2008, le trafic automobile journalier s'élève à 47 700 véhicules par jour en moyenne sur le réseau régional et à 82 000 véhicules par jour en 2018.

Cette situation est préoccupante sur une île où les déplacements de personnes sont contraints par le relief. Celui-ci concentre en effet les déplacements sur le littoral et limite le nombre d'infrastructures routières.

Les objectifs de report modal sont donc des enjeux majeurs et alors que la part modale de la voiture atteint plus de 60% pour une moyenne de 2,1 kms par déplacement, les solutions de transport en commun qui seront déployées doivent absolument concourir efficacement à cet objectif de report modal.

Dans ce contexte, les collectivités déploient dans le cadre des compétences qui sont les leurs, des réponses adaptées: ainsi la Région engage le RRTG- Réseau Régional de Transport Guidé- avec un premier tronçon Nord appelé RunRail, concomitamment à l'engagement du tramway urbain TAO.

La concertation s'est opérée dans le contexte de cette coexistence de deux projets rail sur le territoire CINOR : un tramway urbain TAO concomitamment à la révision du PDU - qui déroule un plan d'actions pour les mobilités urbaines futures de la CINOR et un tramway régional dit tramway express interurbain, dont le premier tronçon de réalisation étudié est le Run Rail.



3) Enjeux de la concertation

Trois partis pris ont été arrêtés pour dessiner les modalités de cette concertation conjointe :

1. Aller chercher les usagers actuels et potentiels en **allant à leur rencontre**, au cœur des quartiers et des points de flux majeurs.
2. **Changer de regard sur le transport en commun**. Les Réunionnais sont souvent très attachés à leur voiture et ne prennent les transports en commun que lorsqu'ils n'ont pas d'autres solutions. Une volonté d'inverser le regard a été souhaité pour que le transport en commun devienne la norme et la voiture l'exception.
3. **Engager** au travers de la révision du PDU et la réalisation du tramway TAO, une **dynamique de nouvelles pratiques de mobilités** permettant aux usagers de se projeter et d'expérimenter de nouveaux usages : fonctionnalité, partage, etc.

L'ambition majeure dans laquelle s'est inscrite cette concertation a été de pouvoir engager une dynamique de co-construction avec les usagers des nouvelles mobilités de demain, en les plaçant au cœur de la définition des réponses mobilités et projets de transport, dans un mode « living lab ».

Pour se faire, a été envisagée une approche **maison de projet mobile**, porteuse d'innovations dans la médiation et permettant ainsi de rendre la démarche attractive.

Le choix d'articuler conjointement la concertation du PDU avec celle du tramway TAO a également été un objectif majeur recherché, afin de soutenir la mobilisation du grand public autour de la question des mobilités.

En allant au contact de la population et dans les lieux de flux où les personnes cibles sont mobilisables, l'objectif était d'atteindre les profils suivants :

- Le jeune public (12-25 ans) - difficilement mobilisables lors des concertations
- Les usagers actuels de l'offre de transport en commun
- L'ensemble des habitants de la CINOR et des travailleurs sur le territoire ayant des besoins de déplacements intra urbains - dont les seniors difficilement mobilisables lors des concertations
- Les demandeurs d'emploi
- Les usagers des routes qui maillent le territoire de la CINOR et qui le traversent régulièrement
- Les visiteurs et touristes séjournant ou traversant le territoire du Nord
- Les conseils citoyens
- Les comités d'usagers, voyageurs



**LE DISPOSITIF
DE CONCERTATION :
UN LIVING LAB MOBILITE A
LA REUNION**

1.	Création d'une mascotte et d'une charte graphique p.14
	A. Un univers graphique p.14
	B. Un nom p.14
	C. Un logo p.14
	D. Une mascotte pour incarner le TAO : la papangue p.15
2.	La caravane mobilité TAO : une maison de projet mobile p.16
	A. Un bus floqué TAO pour simuler le futur tramway, en itinérance sur le territoire..... p.17
	B. A son bord, des outils de médiation et d'information p.18
	C. Animée par les membres de l'équipe APPOLONIA et 5 jeunes médiateurs en parcours d'insertion p.24
	D. Des partenaires engagés avec Bubblefish, intégrés à l'équipe Appolonia, l'école Simplon, la Technopole, la ville de Saint-Denis et le Rectorat p.25
3.	Le dispositif de concertation d'information, de participation et de mobilisation p.26
	A. Les supports de communication p.26
	B. L'environnement médiatique et la couverture médiatique p.31
	C. Les réunions, ateliers thématiques et événements mobilisant la participation des usagers..... p.40
4.	Le budget du dispositif de la concertation p.46

— 1) Création d'une mascotte et d'une charte graphique

A) Un univers graphique

- Des codes couleurs.** Trois couleurs de base ont été retenues : le bleu vert dit TAO travaillé à partir du vert de la charte du projet de Territoire, le jaune oranger qui incarne la couleur du renouveau et la référence au RRTG dont l'enjeu d'interopérabilité et complémentarité a été posé dès le départ et le gris vert pour associer les deux couleurs. Ces codes couleurs ont été utilisés pour décliner des cartes, des titres, construire des ambiances graphiques et donner une cohérence d'ensemble aux documents produits.
- Une typographie** pour l'écriture du nom du projet et pour les documents produits avec une typographie spécifique pour les interpellations ou interjections d'accroche, à savoir le Unforgotten.

Palette couleurs TAO

	Jaune TAO CMJN : 2-35-100-0
	Orange TAO CMJN : 21-17-92-0
	Bleu TAO clair CMJN : 60-7-31-0
	Bleu TAO CMJN : 74-16-42-1
	Gris TAO clair CMJN : 34-26-27-5
	Gris TAO CMJN : 58-58-51-19

B) Un nom

Le projet a été incarné par le nom TAE0 dès son origine signifiant Tramway Aéroport Entrée Ouest devenu ensuite TAO.

La symbolique de l'acronyme TAO est évocatrice et a été choisi à dessein : Tao est un terme de philosophie chinoise (en caractère chinois, dào) signifiant « **Être suprême, voie, chemin** », il incarne la « **Mère du monde** », le principe qui engendre tout ce qui existe, la force fondamentale qui coule en toute chose.

Le TAO, 1er tramway urbain de l'Outre Mer, décline cette symbolique et incarne, avec la restructuration du réseau de transport en commun urbain qu'il permettra de générer, cette voie de suppression de 150 000 déplacements/jour en voiture et d'un cadre de vie apaisé où se déplacer est synonyme de LIBERTE.

Au-delà du nom, des accroches engageant à venir au projet avec des signatures comme 'l ral a nou'.

C) Un logo

Le choix du papangue, oiseau de légendes pour la Réunion, qui symbolise la vivacité, rapidité et la liberté. Le papangue est un oiseau de légendes dans tous les sens du terme. Son cri est souvent associé à la plainte du personnage folklorique Grand-mère Kal. Pour les passionnés, son envergure de plus d'un mètre et son élégance fascinent. Le papangue, est l'oiseau la plus emblématique de l'île de La Réunion. Ce busard à l'envergure impressionnante est l'unique rapace de l'île.



— 1) Création d'une mascotte et d'une charte graphique

D) Une mascotte pour incarner le TAO : le papangue

- Le choix d'une mascotte**
 - Un porte-parole pour faciliter la transmission des messages auprès des usagers, pour qu'il se reconnaissent en lui, crée une forme d'attachement émotionnel et engage la rupture avec l'image actuelle des transports en commun vis-à-vis desquels une défiance forte existe.
 - Un vrai plus pour les enfants : Les mascottes permettent également de nouer un lien particulier avec les enfants. Bien que destinées à tous, ce sont eux qui les apprécient les plus. Les mascottes ressemblent en effet à leurs yeux à des héros de dessins animés. Elles le deviennent d'ailleurs parfois le temps d'un spot publicitaire ou d'un film plus abouti.
 - Un élément pour renforcer notre identité visuelle : elle permet de donner une image plus facilement mémorisable, au même titre que le logo.
 - Un levier pour acquérir certaines caractéristiques que le tramway a du mal à mobiliser vu le peu des pratiques des Cinoriens et l'image qu'ils ont des transports en commun, afin de développer le capital sympathie !
 - Une mascotte nommé TAO : le choix a été fait de nommer la mascotte TAO.

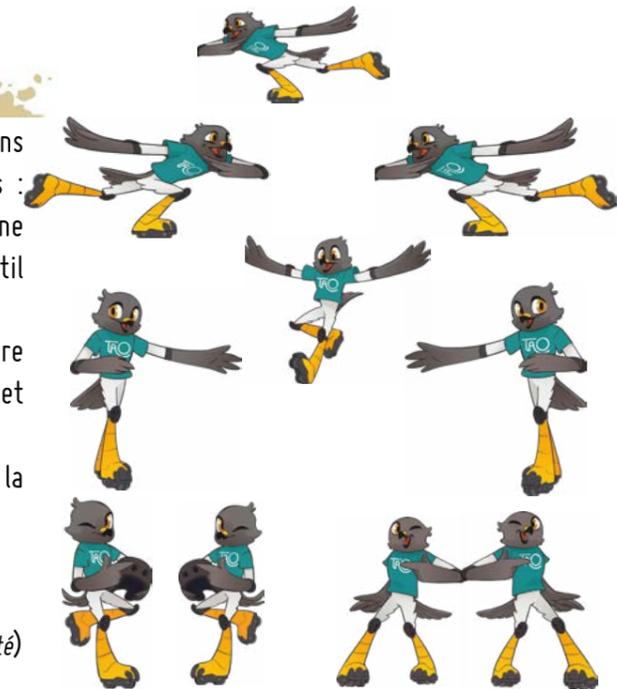
Le choix du papangue pour incarner la mascotte

L'ex Tram -train réunionnais avait choisi le Zéko.

Le choix du papangue pour le logo a été prolongé ici dans la mascotte du TAO, avec les effets suivants recherchés : Une mascotte TAO personnifiant le tram et symbolisant un papangue pour le côté rapide (avec ses rollers), rusé et volatil (avec ses plumes).

Cinq positions de la mascotte ont été prédéfinies pour la mettre en situation et accompagner ainsi les différents supports et moments de la concertation :

- Une mascotte en course qui symbolise la rapidité et la vitesse « on y va »
- Une mascotte d'accueil, qui « amène »
- Une mascotte qui vient du ciel, qui « atterrit »
- Une mascotte adossée avec un casque (symbolisant la sécurité)
- Une mascotte qui fait un clin d'oeil



Un film 3D personnalisant la mascotte et le tramway

Ce film est accompagné d'une musique et d'un jingle personnalisant aussi l'objet TAO.



NB : L'équipe APPOLONIA—Elan OI— a pris en charge l'intégralité de la conception et le dimensionnement de l'ensemble de l'univers graphique, en sous-traitant à BUBBLE FISH la réalisation de la mascotte 2D, la CINOR ayant au surplus contracté en direct pour la réalisation de la mascotte en 3D pour l'introduction du film VR.

— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

Plus qu'une concertation, l'ambition de faire de la démarche, l'initiateur d'un living-lab mobilités mettant l'utilisateur au cœur du dispositif pour dimensionner les solutions à mettre en œuvre.

Le dispositif a été composé des éléments suivants et intégralement conçu, designé et organisé par l'équipe APPOLONIA:

A. Un attelage autour

- d'un bus floqué TAO, pour simuler le futur tramway et aménagé pour accueillir du public, qui se déplace et va à la rencontre des citoyens dans l'ensemble des quartiers du territoire, en 65 jours de concertation et
- d'un arbre connecté, permettant d'avoir le wifi gratuit et télécharger les applications sans entrer dans le bus aménagé, monté sur une remorque permettant avec un groupe électrogène d'avoir une autonomie de fonctionnement énergétique pour les équipements à bord de la caravane.

B. A son bord, des outils de médiation et information dont certains totalement innovants : film en réalité virtuelle, bornes vidéomatons, jeux, supports médias, etc....

C. Animés par les membres de l'équipe APPOLONIA et cinq jeunes médiateurs en parcours d'insertion (*issus des Quartiers Prioritaires politique de la Ville*) et formé pour certains par l'Ecole SIMPLON dans le dispositif médiateur numérique.

D. Des partenariats engagés avec BUBBLEFISH intégré à l'équipe APPOLONIA, l'Ecole SIMPLON, la TECHNOPOLE, la VILLE DE SAINT DENIS et le RECTORAT pour assurer d'être au cœur des espaces de vie et de flux et de pouvoir mobiliser et adapter les bons supports et relais selon les cibles de stationnement de la caravane.

SAINT-DENIS

SAINTE-MARIE

SAINTE-SUZANNE

UNE CARAVANE PRESENTE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DE LA CINOR

— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

A) Un bus floqué TAO pour simuler le futur tramway, en itinérance sur le territoire

La caravane itinérante ou caravane mobilité TAO a été matérialisée par un attelage constitué

- d'un bus transformé en tram et aménagé selon la charte de TAO, pour accueillir le public et mettre à sa disposition différents types d'outils pour s'informer, donner son avis et s'impliquer,
- des oriflammes pour signaler la présence de la caravane
- de tentes et tables déployées devant le bus pour permettre d'accueillir à l'entrée et à la sortie du parcours à l'intérieur du bus les citoyens — attentes, échanges, retour d'avis, questionnaires, lecture des livrets et des informations sur les kakemonos positionnés à proximité.
- d'un arbre connecté permettant d'avoir la wifi accessible
- d'une sono permettant de relayer des messages et animer les lieux par la musique à certains moments quand les conditions s'y prêtaient, de sorte à créer de l'animation conviviale autour de la caravane, à générer du flux et inciter à la découverte du contenu de médiation/ concertation.



Tout au long de la concertation, la caravane PDU / TAO a été au plus près des habitants de la CINOR, dans les quartiers et espaces de flux sur l'ensemble du territoire Nord, au-delà du tracé de TAO. La caravane a ainsi été positionnée dans 51 lieux sur 65 jours de concertation. Le plan du tour de la caravane a été réalisé dans ce sens. Le choix des dates et des lieux a été arrêté en fonction de la probabilité de forte affluence (*ex : jours de marchés forains, grand évènements culturels et sportifs, dates de vacances scolaires, etc.*).

B) A son bord, des outils de médiation et d'information

L'équipe APPOLONIA a pris en charge la conception et le dimensionnement de l'aménagement intérieur de la caravane, le flochage et le design du bus, ainsi que le suivi des prestataires engagés par la CINOR (*designer, floqueur, menuisier, électricien, imprimeur, ferronnier, ...*)

Pour assurer des conditions de concertation optimales et adaptées au flux, un cheminement interne et externe autour de la caravane a été envisagé.

En effet, en cas d'affluence, une logique de cheminement a été construite.

Sous les tentes implantées devant la caravane, étaient disposées des tables/ bancs pour faciliter l'attente. Le jeu de mobilité TAO ou la réponse aux questionnaires papiers pouvaient alors se faire à l'extérieur.

En entrant dans la caravane, le livret de communication de synthèse était accessible et remis usuellement pour permettre aux entrants d'avoir un relais écrit des informations disponibles.

Ensuite, un parcours s'opérait :

1. Sur la gauche, un espace préservé avec des cartes didactiques présentant les enjeux du Plan de Déplacement Urbain (PDU), facilitant les temps d'échanges en individuel voire en groupe d'une quinzaine de personnes. La direction de projet TAO & Révision du PDU était alors présente lors des temps d'affluence et apportait des réponses aux questions posées. Les entrants pouvaient également lire les différents panneaux disposés à l'intérieur de la caravane pour expliciter les enjeux de mobilité, la définition d'un PDU et les images d'insertion du TAO.
2. Sur la droite, après le passage par l'espace réservé à des échanges particuliers, les entrants dans la caravane poursuivaient leur chemin vers :
 - les questionnaires (*sur bornes ou tablettes*),
 - les témoignages vidéos sur les bornes destinées à les recueillir (*vidéomatons*),
 - la visualisation des films sur les écrans télévisés
 - l'expérience virtuelle du TAO grâce aux 11 casques VR (*Réalité Virtuelle*) mis à disposition.

Les différents outils associés à l'aménagement intérieur sont décrits ci-après.

B) A son bord, des outils de médiation et d'information



— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

B) A son bord, des outils de médiation et d'information

L'équipe APPOLONIA a pris en charge la conception et le dimensionnement de l'ensemble de ces outils.

Pour la réalisation du film VR, il y a eu d'abord une réflexion au préalable (*écriture du pitch, croquis...*) suivant un processus d'itération afin de percoler la réalité technique dans une écriture simple et compréhensible de tous. Une seconde traduction et réécriture en créole a été faite au cours de la concertation. Une animation précédant le film VR a également été un travail nécessitant des processus d'itération aussi bien pour le storyboard que pour la création de la musique TAO.

1. Une immersion virtuelle : film 3D en créole et français

Pour une immersion plus complète dans l'univers TAO et son insertion urbaine, un film en réalité augmentée par le biais de casques 3D a été proposé dans la caravane mobilité mais aussi lors des différents événements afin de faire vivre l'expérience tramway.

Plus que de faire comprendre ce qu'est TAO, l'utilisateur a été sensibilisé à l'effet TAO, en devenant passager dans un univers virtuel.

Le dispositif a également été déployé en 2D pour diffusion lors des différents réunions et ateliers. Suite à la remarque pertinente du Maire de Saint-Denis, une version en créole a été réalisée. Une deuxième version en créole a été nécessaire au fil de la concertation. Les usagers pouvaient alors choisir la version souhaitée.

Certains entrants ont d'ailleurs préféré visualiser sur écrans en 2D. Pour répondre à cette demande, des films 2D (*versions créoles et françaises*) étaient alors disponibles sur le site de la concertation (www.tao-pdu-cinor.re) et les films ont également été publiés sur la page Facebook (*tao_tram_cinor*). C'est d'ailleurs cette publication qui a remporté le plus grand succès avec près de 4 202 interactions et 68 394 personnes touchées.

NB : Le scénario du film a été écrit par l'équipe APPOLONIA- ELAN OI, pour transmission à BUBBLEFISH pour cadrer sa réalisation, ce qui a fait l'objet de plusieurs séances de travail et suivi de cadrage de réalisation du film. Ce film dure 4 minutes et a été réalisé en version française et créole.



— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

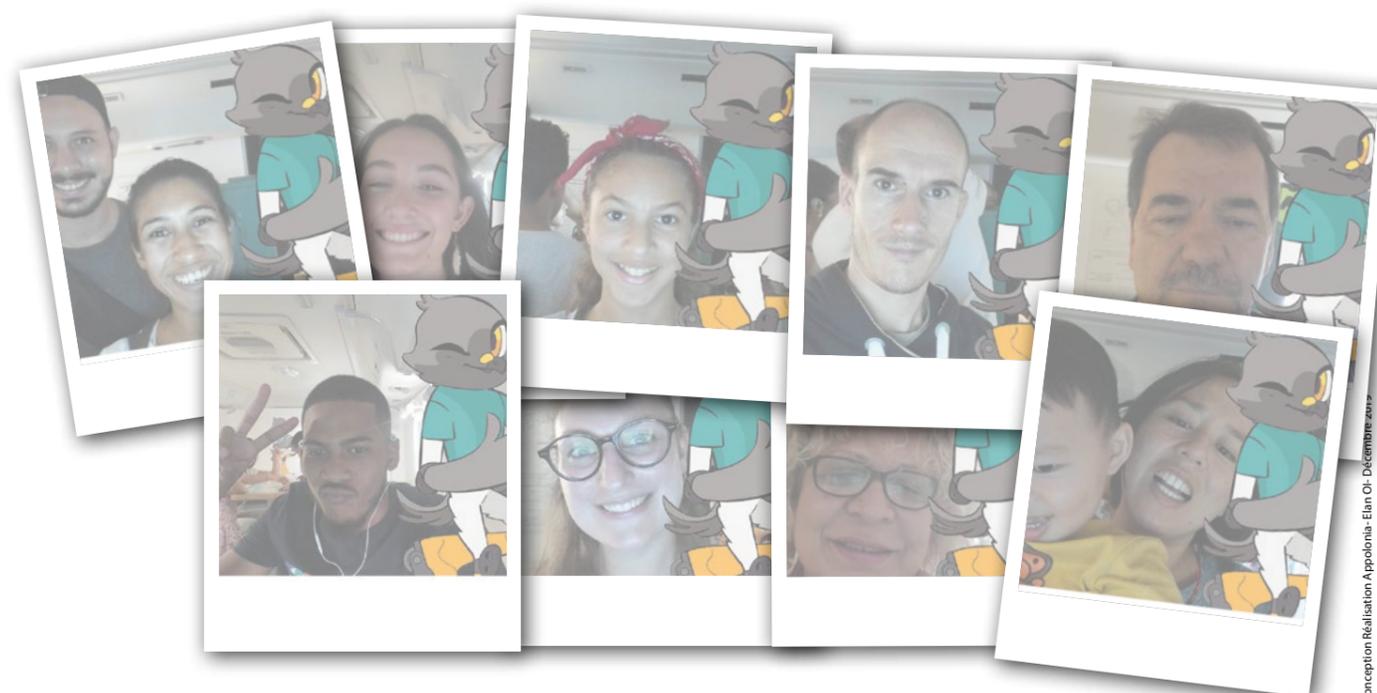
B) A son bord, des outils de médiation et d'information

2. Des films projetés avec 3 supports pédagogiques différents

- **Le film version 2D**
- **Un film projetant les insertions urbaines et les principales questions posées durant la concertation et réponses apportées.** Les questions récurrentes sont présentes en annexe 4.
- **Un film retraçant le voyage d'études des élus et techniciens de la CINOR en Europe effectué en avril 2019 sur plusieurs territoires ayant mis en œuvre un tram (Bâle, Reims, Saint-Etienne, Dijon).** Ce film est toujours visionnable sur le site : www.tao.pdu.cinor.re

3. Des bornes ou questionnaires destinés à recueillir les avis, témoignages

- 5 **tablettes** ont été mises à disposition des usagers entrant dans la caravane pour recueillir leurs avis sur les différents questionnaires proposés.
- 4 **bornes** étaient présentes dans la caravane et permettaient aux usagers d'accéder aux informations relatives au PDU/TAO, et répondre au questionnaire. Deux des bornes disposaient également de la fonction **vidéomaton**, c'est-à-dire que les usagers pouvaient prendre une photo avec la mascotte TAO et enregistrer un témoignage vidéo de 30 secondes. 400 photos ont été réalisées, et 53 témoignages vidéos enregistrés. Le nombre faible de témoignages s'explique par le fait que de nombreuses personnes n'ont pas compris la fonction vidéo et attendaient devant l'écran.



— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

B) A son bord, des outils de médiation et d'information

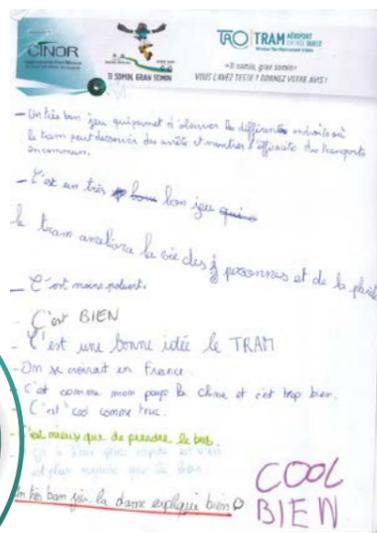
4. Un jeu de société «Ti somin, gran somin», conçu spécifiquement pour sensibiliser à l'enjeu des mobilités pour les petits et grands.

Afin d'animer la caravane et les différents événements organisés et notamment diminuer l'attente lors du passage à l'intérieur de la caravane des mobilités, un jeu de plateau revisité a été spécialement conçu afin de sensibiliser les jeunes et moins jeunes aux problématiques de déplacement dans un cadre ludique.

L'objectif étant de se déplacer le plus rapidement d'un point A vers un point B par les transports en commun (en permettant aux joueurs d'appréhender les nouvelles mobilités : TAO, Transport par câble, ...), selon la carte choisie. Le joueur piochait une carte à chaque tour. Cette carte pouvait être une carte aléas ou une carte bonus. A noter que la voiture était en compétition avec les joueurs et avançait d'une case à chaque tour.

Le but du jeu : accomplir sa mission, arriver le premier au point B et ce, avant la voiture. Des cartes humoristiques ont ainsi été écrites, afin que le jeu puisse être utilisé aussi bien dans un cadre familial qu'amical.

Plus de 500 enfants ont joué au jeu « Ti somin, gran somin » dans la caravane. Une feuille retranscrivant les témoignages des enfants sur le jeu se trouve ci-après.



Ce jeu a été déployé en bêta test durant la concertation pour permettre sa mise au point et pouvoir ainsi être distribué dans les établissements scolaires. Après amélioration, il est actuellement en cours de fabrication et les boîtes de jeux seront distribués à l'ensemble des établissements scolaires du territoire de la CINOR (écoles, collège, lycée).

— 2) La caravane mobilité TAO - une maison de projet mobile

B) A son bord, des outils de médiation et d'information

5. Des questionnaires

Différents formats d'administration ont été proposés :

- Format papiers lors de l'attente avant l'entrée dans la caravane ou pour les utilisateurs ayant des difficultés avec le maniement des tablettes et bornes
- Format numériques sur les bornes et tablettes mises à disposition, mais également sur le site internet de la concertation.

Au total, 3 357 questionnaires ont été complétés. Une retranscription des différents contenus et une analyse de ces témoignages sont conduites en partie IV.

6. Les « Kossa ou pens » ou témoignages

Au fil de la concertation, il a été imaginé qu'il serait pertinent d'avoir des témoignages écrits des individus sur TAO et les nouvelles mobilités de demain en sortie de la caravane. C'est pourquoi 5 000 papiers A5 « kossa ou pens » ont été imprimés. Une boîte aux lettres servait alors d'urne pour recueillir l'ensemble des témoignages. Une question en créole et français était écrite : « Pensez-vous que le projet TAO est indispensable ? » (Oui ou non) et un espace dédié à leurs avis en dessous.

Il s'est avéré que la question n'était pas comprise par tous, le caractère « indispensable » dérangeant certains. Une retranscription des différents écrits et une analyse de ces témoignages est conduite en partie IV. 1650 kossa ou pens ont été remplis.

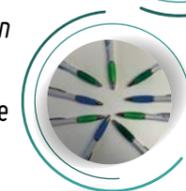
7. La remise de goodies

Une fois le cheminement effectué dans la caravane, les entrants se voyaient remettre un ou plusieurs goodies : stylo, casquette, calendrier et passeport mobilités.

A l'occasion des réunions et ateliers, un pack de goodies plus complet était remis à chaque participant.

Au-delà, pour certaines manifestations (marché de nuit, sports et mobilités, réunion commerces et mobilités), des t-shirt ont été remis.

A l'occasion de rencontres et d'échanges privilégiés, des chapeaux de paille à l'effigie de TAO ont été offerts.



— 2) La caravane mobilité TAO – une maison de projet mobile

C) Animée par les membres de l'équipe APPOLONIA et 5 jeunes médiateurs en parcours d'insertion

Initialement la CINOR avait conventionné une association pour encadrer, animer avec un dispositif de jeunes en insertion, la caravane et ses outils. Cette mobilisation n'a finalement pas été possible et il a été demandé à l'équipe APPOLONIA d'assurer l'animation du dispositif. *N.B : Cette équipe était repérable par un polo portant le nom du projet avec la mascotte au devant et la mention « équipe » au dos.*

Elle a eu en charge la logistique de la caravane:

- l'organisation des espaces de stationnement de la caravane : en amont, négociation et organisation des emprises, repérage et positionnement la veille des emplacements dédiés, organisation de la sécurité autour du dispositif, etc
- l'organisation de la signalétique amont
- l'organisation et la préparation en amont
- la gestion des plannings de l'équipe d'animation en rapport avec les prévisions de flux
- La maintenance des équipements à bord avec l'assistance de BUBBLEFISH
- la gestion des stocks de supports dédiés, goodies, etc

L'équipe d'animation a eu également en charge l'accueil des citoyens et la gestion du parcours de médiation prévu au sein de la caravane, mais également les mini débats et échanges, qui se sont tenus lors de visite de groupe ou lorsque la direction de projet d'APPOLONIA était présente (à noter 33 jours d'équivalent temps pleins jour de présences à bord de la caravane correspondant à des temps d'échanges de débats sur mesure).

Aux côtés et intégrés à l'équipe d'APPOLONIA, une équipe de jeunes médiateurs numérique.

Une équipe de 5 médiateurs intégrés, formés et encadrés par l'équipe APPOLONIA a été mobilisée, pendant la durée de la concertation. Cette dynamique a permis avec des profils issus des quartiers prioritaires politiques de la ville, de faire de la concertation une réalité de mobilisation de citoyens actifs. Représentatifs de l'ensemble des quartiers parcourus, ils ont été recrutés grâce au partenariat SIMPLON et au réseau mobilisé par les consultants d'APPOLONIA.

Cela a représenté une moyenne de 382 jours.homme pour l'animation, la logistique, et le fonctionnement de la caravane mobilité TAO (cf. annexe 14). Associé à ces 382 jours.homme, 28 626 contacts participatifs ont été assurés : plus de la moitié ont fait le parcours de médiation dans la caravane avec une participation à des mini débats, les autres ayant été touchés par des flyers, des échanges avec les équipes mobilisées autour de la caravane. Ces contacts ont été comptabilisés dans les rapports journaliers tenus par les médiateurs et le suivi précis du nombre de contacts mobilisés par station est joint en annexe 15.



— 2) La caravane mobilité TAO – une maison de projet mobile

D) Des partenariats engagés avec Bubblefish intégrés à l'équipe Appolonia, l'école Simplon, la Technopole, la ville de Saint-Denis et le Rectorat

Il s'agissait de s'assurer d'être au cœur des espaces de vie et de flux afin de pouvoir mobiliser et adapter les bons supports et relais selon les cibles de positionnement de la caravane, et de pouvoir s'appuyer sur les réseaux et pratiques d'innovation en cohérence avec la dynamique living lab.

- **SIMPLON**, partenaire de la CINOR sur l'opération médiateur numérique, qui a, en 2019, adapté sa convention triennale pour accompagner ce projet de living lab en organisant en partenariat avec la TECHNOPOLE, un hackathon – une partie dédiée à l'hackathon est décrite ci-après.
- **Une convention avec le rectorat** a été mise en place dès le démarrage :
Le rectorat a ainsi diffusé l'information soulignant la pertinence d'un engagement de l'Académie dans la dynamique de concertation. L'ensemble des lycées ont ainsi fait l'objet d'une station spécifique de la caravane : le lycée Geoffroy, Bel Air, Duparc, Bellepierre, Leconte de Lisle, Rontaunay. D'autres classes sont également venues au contact de la caravane. Un agenda calibrant les venues de chacun a dû alors se mettre en place au fil de la concertation en vue de satisfaire tout le monde et éviter les engorgements. Une anticipation de la mobilisation du personnel d'encadrement et de médiation adapté a également été nécessaire.
- **La ville de Saint-Denis** a quant à elle mobilisé ses agents et ressources, pour diffuser l'information et faciliter l'implantation de la caravane. De plus, elle a été le relais des organisateurs de manifestations, et a permis une aisance dans l'organisation logistique des réunions tenues dans ces locaux. Enfin, elle a su mobiliser les mairies annexes afin qu'elles deviennent des lieux d'exposition permanents de la concertation TAO & Révision PDU.



— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

A) Les supports de communication

1. Un dossier concertation, un dossier modalités de concertation

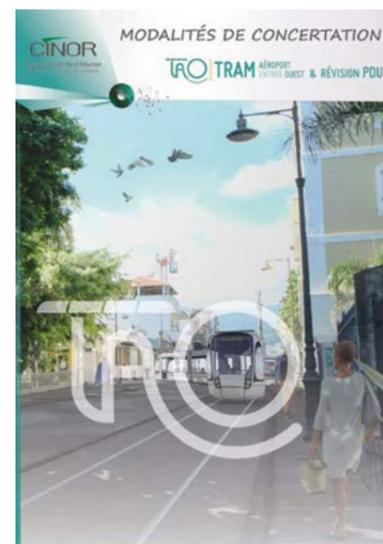
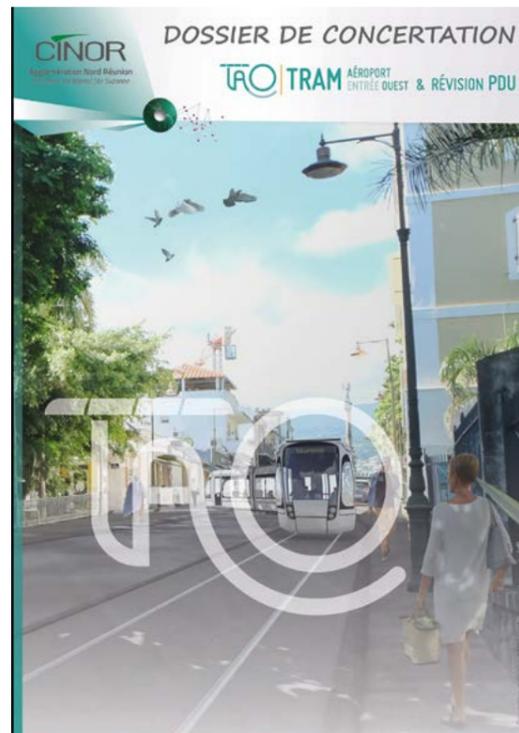
D'un point de vue réglementaire, la concertation encadrée par la CNDP oblige à la réalisation de dossier de concertation et d'un dossier de modalités de concertation.

L'objectif du dossier de concertation est d'expliquer en un document simplifié les projets soumis à concertation à savoir le PDU révisé et le tramway TAO. Le dossier de concertation :

- synthétise le diagnostic de la mobilité sur le territoire de la CINOR avec des cartes pédagogiques, une présentation des actions prescrites dans le cadre de la révision du PDU, son calendrier et le chiffrage associé.
- présente le projet TAO, son intégration urbaine à l'aide de cartographies explicatives, des coupes simplifiées et communicantes et des textes qui accompagnent le lecteur dans la présentation du projet. Le détail des parking relais est également développé.

Le dossier de concertation a été imprimé en 500 exemplaires. Ce dossier a été distribué lors des ateliers ou échanges avec les institutions et les partenaires. Il était également disponible en ligne sur le site de la concertation.

Le dossier modalités de concertation définit les moyens de concertation ainsi que les outils de communication prévus. Il a été imprimé en 200 exemplaires et a été distribué lors des ateliers ou échanges avec les institutions et les partenaires. Il était également disponible en ligne sur le site de la concertation.



— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

A) Les supports de communication

2. Les documents de communication, supports écrits à l'ensemble des temps de la concertation

- **Le livret de communication** - document de 16 pages : un document de synthèse pédagogique dans lequel est inscrit l'ensemble des données non techniques à savoir sur le PDU et le TAO a été produit afin de rendre accessible les données au grand public. Les livrets de communication ont été disponibles en version papier au sein de la caravane TAO, remis lors des ateliers et réunions. Le format numérique étant téléchargeable en ligne sur le site internet de la concertation, pour éviter la distribution de papier, ce mode de lecture a été incité. **Un total de 19 793 livrets de communication version papier a été distribué.**



- **Les flyers** ont été distribués dans la zone de chalandise de la caravane TAO, et ont permis de communiquer le nom du site de la concertation, des réseaux sociaux ainsi que le tracé TAO sur le verso. **38 000 flyers ont été distribués au fil de la concertation.**



- **Un set de 5 kakémonos a été produit en 23 exemplaires** : un sur les enjeux de mobilités, un sur les ambitions du PDU révisé, un sur le tracé TAO, un autre sur le temps de trajet et la virgule, et enfin un sur le planning. Présents dans les lieux d'expositions mais également dans les différentes réunions organisées et devant la caravane lors de ses stations.



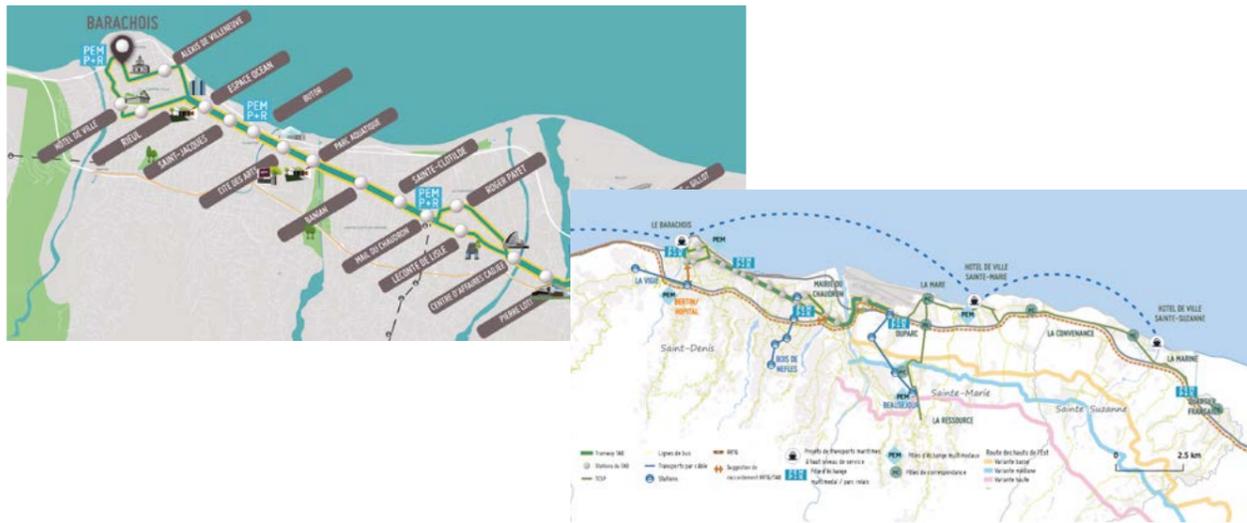
Le dispositif de concertation

3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

A) Les supports de communication

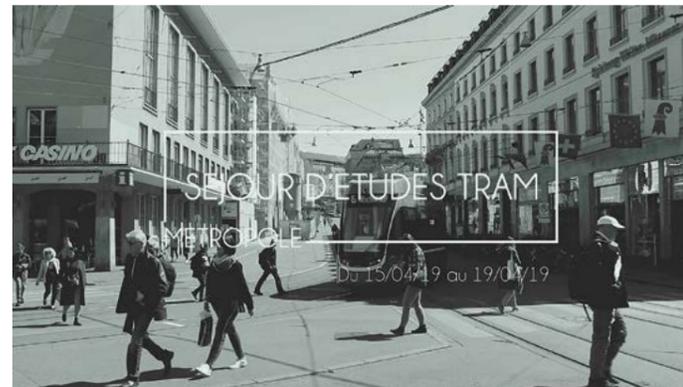
3. Des cartes pédagogiques supports des échanges dans la caravane et lors réunions et, présentes dans les documents de communication

Pour faciliter la communication, des cartes pédagogiques ont été réalisées afin de permettre à chacun de se situer. Le nom des rues étant indiqué sur les cartes présentées en atelier pour faciliter la lecture. De plus, des pictogrammes d'administrations ou de lieux de loisirs ont parfois été insérés. Ces différentes cartes ont ponctué le parcours de la concertation aussi bien à l'intérieur de la caravane qu'à l'extérieur autour des tables placées devant la caravane pour faciliter les échanges.



4. Les documents de communication filmographie

Au sein de la caravane, trois écrans TV projetaient trois films (*insertion urbaine TAO, séjour d'études métropole des élus, et les questions récurrentes*).



Le dispositif de concertation

3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

A) Les supports de communication

5. Les documents invitant à participer à la concertation et ses moments forts

Les annonces

- Des annonces ont été produites et ont fait l'objet d'encart presse, pour d'une part communiquer sur la concertation et d'autre part informer sur les différents événements ponctuant la concertation.
- En tout, ce sont 12 publications qui ont été diffusées durant le temps de la concertation dans la presse quotidienne écrite (*Le JIR et Le Quotidien*) et la presse internet (*clicanoo.re*).



Les panneaux 4*3

- Des panneaux 4*3 avec la mention « Alon kozé » ont été relayés dans 8 positions stratégiques définies en annexe 12 et qui ont permis d'annoncer la concertation.



Les cartons et affiches invitant à participer

- Des invitations ou affiches d'invitation aux différentes réunions ont été réalisés de façon hebdomadaire en précisant la date et le lieu exact de la réunion.

Les salles ayant été parfois annoncées au dernier moment, les affiches et site internet ont permis de relayer l'information. Les affiches ainsi diffusées dans les mails, dans la caravane et dans le lieu d'accueil de l'atelier ou de la réunion. 21 affiches d'invitations ont ainsi été réalisées.

De même, des cartons d'invitation personnalisés suivant le thème de la réunion ont également été effectués (*exemple : réunion commerces et mobilités, réunion de clôture*). Ces derniers ont été diffusés sur le réseau de la ville de Saint-Denis mais également par mails selon le listing établi.



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

A) Les supports de communication

6. Les documents papiers accompagnant la concertation et remis aux participants

Des calendriers

En cette fin d'année 2019, quoi de plus utile qu'un calendrier 2020 ? A mi-parcours de la concertation, des calendriers ont été distribués aux contacts participatifs ayant contribué activement, ainsi que lors des ateliers et réunions. 4 900 calendriers ont ainsi pu être distribués.



Des coloriages

Afin de faire patienter les petits dans la caravane, des coloriages avec les différentes positions de la mascotte TAO ont été mis sur des feuilles A3. Des crayons de couleur ont également été mis à disposition. 3 000 ont été distribués.



Des passeports mobilités

En clin d'œil aux nouvelles mobilités de demain, un passeport mobilité TAO a été conçu pour être remis aux contacts actifs. 4 900 ont ainsi été distribués.



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

1. Panneaux 4*3 dans 8 positions stratégiques

8 panneaux 4*3 ont été implantés sur le territoire de la CINOR à savoir au Petit Marché, à l'Aquanor, à la Cité des Arts (*2), au carrefour Cadjee, à l'aéroport Roland Garros, au centre commercial de Carrefour Sainte Suzanne (x2), Mairie de Sainte Suzanne.

Les différentes positions illustrées par des photos, sont présentes en annexe 12. La stratégie de localisation des panneaux a été de les implanter dans les lieux fréquentés par le flux automobile, bus et piétons afin de sensibiliser et d'informer tout public de cette concertation.

2. Des lieux d'expositions permanentes

Une exposition permanente a été déployée au fil de la concertation au sein de 21 lieux, à savoir : la CINOR, l'Hôtel de ville de Saint-Denis, dix-sept mairies annexes (Bas de la Rivière, Brûlé, la Montagne 8km, la Montagne 15km, Centre-Ville, Marcadet, Sainte-Clotilde, Bellepierre, La Source, Moufia 3, Saint-François, Bois de Nêfles, Domenjod, la Bretagne, Montgaillard, Chaudron, Primat), l'aéroport Roland Garros et la médiathèque de Sainte Marie.

Ces lieux d'exposition disposaient des 5 kakémonos, d'exemplaires de kossa ou pens, de flyers et livrets de communication à disposition du flux de personnes se rendant dans ces lieux. Ces lieux ont été choisis en raison des flux de personnes différentes qu'elles suscitent (car localisation éclatée).

3. Un mailing hebdomadaire

Afin d'informer et communiquer avec les usagers et participants des principaux événements de la concertation, des mailings ont été adressés à des contacts ciblés, avec des invitations Google form, permettant de comptabiliser le nombre de participants et d'anticiper l'animation à prévoir. Bien souvent le nombre d'inscrits a été inférieur à ceux constatés en atelier, révélant que ce sont les autres canaux (site internet, réseaux sociaux, caravane mobilité TAO) qui ont été les relais permettant de susciter la mobilisation.

Le fichier de mailing a d'ailleurs été enrichi au fil de la concertation, puisque les questionnaires et la feuille de présence ont permis de renseigner les adresses des contacts - le souhaitant - dans le fichier source de base.

4. Des événements dédiés ou ciblés pour être partenaires du TAO générateurs de flux

La caravane mobilité TAO s'est connectée à des lieux de vie et des lieux d'animation tels que le Marché de nuit ou à la Marche Bleue au Barachois, jusqu'à créer des animations combinées tels que la thématique sports et mobilités lorsque la caravane était positionnée au Creps par exemple.

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

5. Un site internet « www.tao-pdu-cinor.re » animé en temps réel

L'architecture du site au cours de la concertation préalable était la suivante :

- Un entête visible sur l'ensemble des pages du site avec le logo CINOR et le logo de la concertation



Un pied de page visible sur l'ensemble des pages du site contenait les informations suivantes :

- Un formulaire de contact permettant de poser une question en cas de problème rencontré sur le site.
- Les coordonnées de la Cinor
- Un lien vers les réseaux sociaux associés à la concertation
- Un lien vers les mentions légales



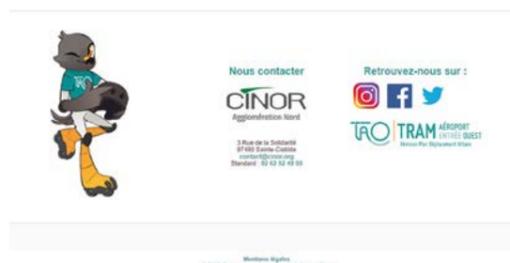
La page d'accueil est une page unique composée d'une interface avec un zone contenant le corps de texte et une barre latérale droite permettant d'accéder rapidement à des informations essentielles.

Contenu de la barre latérale :

- Les liens vers les réseaux sociaux
- Un compteur des contacts réalisés « **le baromètre TAO** » dans le cadre de la concertation mis à jour hebdomadairement
- Le livret de synthèse du projet

Contenu du corps de la page :

- Une section « A la une » retraçant les dernières actualités
- Le film 2D de présentation du projet TAO en français et en créole
- Un mot du président de la CINOR et une rapide présentation des objectifs du projet TAO



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

5. Un site internet « www.tao-pdu-cinor.re » animé en temps réel

TAO & REVISION PDU

LE PROJET TAO REVISION DU PDU

La page «Projet TAO» contenait les informations suivantes :

- Un texte de présentation du projet
- Une carte du tracé
- Un carrousel d'image présentant les insertions urbaines du projet
- Une section avec les éléments suivants disponibles en téléchargement
 - L'étude d'impact
 - L'évaluation socio-économique

ALON KOSE CONCERTATION PARTICIPATION QUESTIONS AVIS

La page «concertation» contenait les informations suivantes :

- Une présentation du principe de la concertation
- Une section avec les éléments suivants disponibles en téléchargement :
 - Le dossier de concertation
 - Le dossier des modalités de la concertation
 - Le livret de synthèse
 - Les deux arrêtés de la CNDP

TAO & REVISION PDU

LE PROJET TAO REVISION DU PDU

La page «Révision du PDU» contenait les informations suivantes :

- Une présentation de ce qu'est un PDU
- Une carte présentant les orientations majeures du projet de révision du PDU de la CINOR
- Une section avec les éléments suivants disponibles en téléchargement :
 - Le PDU et ses 4 annexes
 - Un glossaire

ALON KOSE CONCERTATION PARTICIPATION QUESTIONS AVIS

La page «participation» contenait les informations suivantes :

- Une présentation du dispositif mis en place dans le cadre de la concertation
- Le calendrier de la concertation en téléchargement
- Un calendrier numérique avec les dates importantes de la concertation et l'emplacement de la caravane TAO ;

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

5. Un site internet « www.tao-pdu-cinor.re » animé en temps réel

- ▼ ALON KOSE
- CONCERTATION
- PARTICIPATION
- QUESTIONS
- AVIS

La page «questions» contenait les informations de la concertation.



- ▼ ACTUALITES
- ACTUALITES
- FIL D'ACTUALITE

La page «actualités» quotidiennement mise à jour contenait :

- Une présentation de la dernière actualité importante
- Une présentation des événements à venir
- Le calendrier numérique des événements à venir
- Le calendrier numérique de la caravane TAO.

- ▼ ALON KOSE
- CONCERTATION
- PARTICIPATION
- QUESTIONS
- AVIS

La page «avis» contenait un formulaire permettant de déposer un avis formalisé dans le cadre de la concertation. La page recensait également l'ensemble des avis déposés par les différents contributeurs.



- ▼ ACTUALITES
- ACTUALITES
- FIL D'ACTUALITE

La page «fil d'actualité» quotidiennement mise à jour contenait :

- Un historique des événements présentés sur la page actualité
- Une revue de presse reprenant les articles parlant de la concertation ou des projets (vidéos, articles web ou la page de l'article numérisé)
- Des photos de la concertation

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

5. Un site internet « www.tao-pdu-cinor.re » animé en temps réel

A noter que l'ensemble des études ayant fondé le projet était téléchargeable sur le site internet, à savoir :

- L'étude impact du projet de tramway TAO, démontrant la pertinence du choix du tracé d'un point de vue environnemental
- L'évaluation socio-économique associée au projet de tramway TAO, démontrant la faisabilité socio-économique associé au projet
- L'ensemble du PDU révisé intégrant :
 - le document PDU décrivant les 5 axes et les 19 actions associées
 - l'annexe 1 intitulé «Résumé Non Technique»
 - l'annexe 2 intitulé «diagnostic» traçant l'état de la mobilité sur le territoire CINOR
 - l'annexe 3 intitulé «évaluation environnementale» portant la réflexion sur les impacts environnementaux des actions préconisées dans le PDU
 - l'annexe 4 intitulé «accessibilité PMR»
- Le dossier de concertation, cadré par les garants de la CNDP et traduisant de manière synthétique l'objet de la concertation, l'état de la mobilité sur le territoire, la liste des 19 actions inscrites dans le PDU révisé et le budget associé. Il synthétise également le tracé TAO, son insertion et les parkings-relais associés.
- Le dossier modalité de concertation, cadré par les garants de la CNDP et traduisant les enjeux et objectifs de la concertation, mais aussi et surtout les outils dédiés : les moyens mis à disposition pour s'informer, participer ou pour donner son avis.
- Le livret de communication, qui se veut pédagogique, et qui explicite sommairement le projet de tramway TAO au travers de son tracé et des illustrations d'insertion mais également sur les trois grandes orientations majeures du PDU. Cette version «light» a été effectuée dans un objectif de communication et d'information sur les éléments les plus importants.

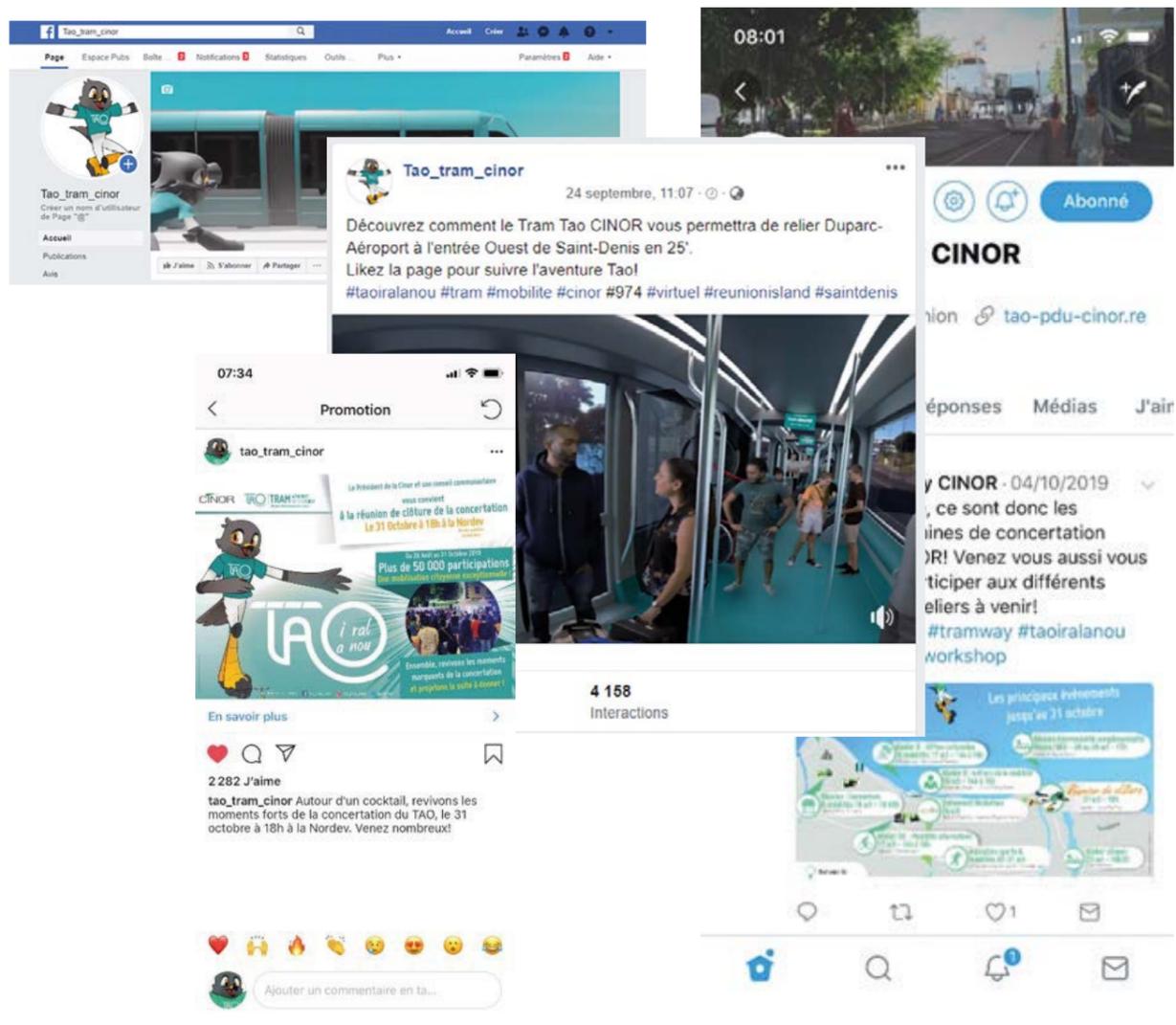
— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

6. Des réseaux sociaux actifs (Facebook, twitter, Instagram)

- Des comptes Facebook (Tao_tram_cinor), twitter (@CinorTao) et Instagram (Tao_tram_cinor) à l'effigie de la mascotte TAO ont été créés, afin d'impulser une vraie dynamique sur les réseaux sociaux.
- Ainsi, le groupement APPOLONIA en charge d'animer ces comptes a mis à jour
 - la page Facebook avec indication de l'agenda de la semaine (ateliers, événements, ...),
 - Twitter avec des informations types « *Le Saviez-vous ?* », en annexe 7 figurent ces tweets qui ont fait l'objet de retweets, créant du flux
 - Instagram avec illustration des moments de la journée écoulée en photos. Les meilleures photos et moments forts étaient alors publiés.
- Au total, ont été postés 82 tweets, 59 photos sur Instagram et 45 publications sur Facebook.



— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la concertation médiatique

7. Une couverture médias

- **Des encarts presse hebdomadaires pour annoncer les événements à venir**
Afin d'informer et de communiquer sur les événements importants de la semaine, une douzaine d'encarts presse a été publié au sein de différents journaux pour atteindre et informer tous types de public : JIR, Quotidien, Telemag etc. L'ensemble des ces encarts presse est présent en annexe 11.



- **Au-delà, la concertation a généré des articles de presses ou émissions télévisuelles ou radios**
 - **Articles de presse**
La presse a couvert la concertation et des articles ont été rédigés dans les journaux suivants : Le quotidien, le JIR, clicanoo, imazpress, ou zinfos974. Cette couverture presse écrite fait l'objet d'une annexe 10.



— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

7. Une couverture médias

• Emissions de radios

2 émissions de radio sur Réunion Première « On en parle, on s'explique » de Claude Montanet ayant spécifiquement dédié leur objet d'échanges à TAO

- « Evitons les embouteillages » le 26 Août 2019
- « Un projet de tram-train de la CINOR pour désengorger Saint-Denis » le 30 Octobre 2019

Ces émissions de radio ont permis aux auditeurs de s'exprimer.

Une retranscription des différentes interventions des auditeurs portés lors de l'émission de radio 30 Octobre a été effectuée servant d'entrant à la partie IV du présent rapport.

Le podcast de ces émissions se trouvent sur le site : www.tao-pdu-cinor.re



Les perspectives des transports en commun à la Réunion dans l'émission du mercredi 9 octobre sur réunion ser



— Le dispositif de concertation —

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

B) L'environnement et la couverture médiatique

7. Une couverture médias

• Emissions de TV

La CINOR n'a pas mobilisé de budget spot télévision pour ce projet, mais la télévision est venue vers le PROJET.

6 reportages TV ont été relayés lors la concertation et les informations sur le projet TAO & Révision du PDU

- Dyonicité sur Antenne Réunion 18 Octobre 2019 ;
- Le JT de 19H sur Réunion première le 19 Septembre 2019 ;
- Une vidéo de présentation du Hackathon sur Clicanoo le 13 septembre 2019 ;
- Une vidéo de présentation de la caravane mobilité TAO sur Clicanoo le 5 septembre 2019 ;
- Le JT de 12H sur Antenne Réunion le 1er Novembre 2019 ;
- L'émission Bonne Route tourné lors de la station à Champ Fleuri et diffusé le 10 Novembre 2019

Le podcast de ces reportages TV se trouve sur le lien suivant du site www.tao-pdu-cinor.re



Le JT de 19H (Réunion Première, 19 Septembre 2019)



Présentation Hackathon (Clicanoo le 13 septembre 2019)



Présentation de la caravane mobilité TAO (Clicanoo le 5 septembre 2019)



Dyonicité (Antenne Réunion, 18 Octobre 2019)



(Emission Bonne Route 10 Novembre 2019)

3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

C) Les réunions, ateliers thématiques et événements mobilisant la participation des usagers

1. Des réunions et ateliers thématiques

De nombreuses réunions et ateliers thématiques ont été planifiés au préalable, dans une optique de permettre aux différents usagers de s'exprimer et d'interagir sur des sujets qui les intéressent et ou qui les concernent. Parmi les sujets, on retrouve l'insertion urbaine, le renouvellement urbain, les commerces, la tarification, la restructuration du réseau, les métiers de la mobilité, les mobilités alternatives, la complémentarité offre culturelle et mobilité et sport et mobilité...

Des sollicitations de réunions supplémentaires ont été faites et l'équipe d'APPOLONIA a répondu présente pour les assurer.

Au total ce sont près de 23 ateliers, réunions plénières et réunions thématiques qui se sont tenus sur 51 jours, ce qui a représenté une mobilisation importante tant sur la logistique, que sur la préparation, l'animation puis le bilan des contributions, et **cette volumétrie sur peu de temps, représentait un véritable challenge et a permis de capter des avis riches et très contributifs.**

2. Des temps d'échanges organisés et programmés au fil de la concertation

La convention mise en œuvre avec le rectorat a permis d'augmenter la visibilité du dispositif pour les populations jeunes. La caravane a ainsi pu se déplacer au sein des 5 lycées publics du territoire : Bellepierre, Geoffroy, Butor, Bel Air et Duparc. Des écoles sont également venues à sa rencontre telles que les écoles centrale, medersah, collège Saint-Michel...

Certains professeurs ont inscrit la visite de la caravane dans une démarche pédagogique avec un projet d'information et de sensibilisation associé. On peut citer par exemple la feuille d'exercice des élèves de Saint Michel avec des questions comme : « A quel problème veut remédier Tao ? », « Qui s'occupe des transports entre les villes de notre île » ... (cf. Annexe 8) ou encore le projet pédagogique de la classe de seconde option Management de projet du lycée Bellepierre (cf. Annexe 8).

Des réunions de présentation du PDU et du tramway TAO ont également eu lieu dans trois lycées : Geoffroy, Bellepierre et Bel Air, où les délégués et éco-délégués avaient pour mission de diffuser l'information auprès des camarades de classe. C'est ainsi que les élèves deviennent vecteurs de diffusion sur les pratiques de mobilité actuelle et les changements à développer.

On dénombre au total 8 938 élèves mobilisés grâce à cette caravane itinérante et la mise en place de la convention avec le rectorat.

De même, la CINOR a pu disposer de l'appui de la Ville de Saint-Denis dans ce dispositif de concertation et a ainsi pu être au contact des seniors lors de la Marche Bleue le 12 Octobre 2019. Cette population qui emprunte le plus souvent les transports en commun, est en général difficile à capter et la mise en place de la caravane au Barchois au contact de ces individus a permis de sensibiliser près de 2 640 personnes à la thématique des mobilités et d'avoir leur témoignage sur le projet TAO et les mobilités de demain.

3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

C) Les réunions, ateliers thématiques et événements mobilisant la participation des usagers

3. Le hackathon avec la thématique « service et mobilité »

Un hackathon désigne un « événement durant lequel des groupes de développeurs volontaires se réunissent pendant une période de temps donnée afin de travailler sur des projets de programmation informatique en mode collaboratif ».

Les partenaires de la CINOR que sont SIMPLON et la TECHNPOLE, ont mis en place le 24 Octobre au Mail du Chaudron un hackathon sur la thématique « Quels services pour les mobilités de demain ? ». Les différentes équipes (*Optimobi*, *Cinormap*, *Cybertransport*) disposaient de 8 heures pour réfléchir à une réponse à la problématique.

Bien qu'ils aient été dans des équipes distinctes, les trois projets présentent un point commun, celui de mettre en place un applicatif mobilités permettant d'optimiser la connaissance et gestion de ces déplacements d'un point A à un point B en tenant compte du réseau de transport en commun, avec différentes approches.

- **Optimobi** s'est concentré sur les typologies de solutions à proposer et la structuration de la démarche
- **Cinormap** s'est révélé par l'approche didactique de l'expression des besoins possibles des citoyens en se mettant à leurs places
- **Cybertransport** a ouvert des champs de créativité pour proposer des services sur mesure par typologie d'usagers

Le jury composé de trois start up des mobilités :

- Arnaud Chereau (représentant de la start-up *Wello*),
- Michel Thiers (représentant de la société *Zot Car*),
- Julien Tennenbaum (représentant de la start-up *Flowly*)

La remise des prix s'est alors déroulée lors de la réunion de clôture où le groupe lauréat s'est vu attribuer un chèque de 1500 €, le second un vélo électrique et le troisième ordinateur portable.

Toutefois les trois projets et candidats ayant convaincu le jury et la CINOR, il a été décidé de faire accompagner par la Technopole chacun d'entre eux.

HACKATHON Mobilité



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

C) Les réunions, ateliers thématiques et évènements mobilisant la participation des usagers

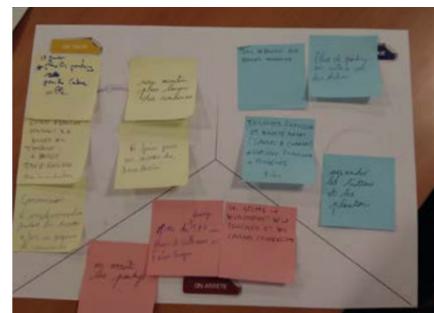
4. Des techniques d'animation adaptées aux animations et au public

Différentes techniques d'animations ont été proposées lors des différents échanges flexibles suivant le public et le nombre de participants.

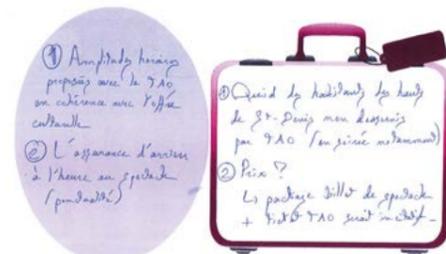
La technique de brise-glace (ou ice-breaker) a été l'animation la plus utilisée car elle constituait la méthode la plus facile pour faire parler les individus. Le principe ? Disposer des cartes (Dixit) sur une table et proposer une thématique au public (exemple : *décrivez-nous votre vision des mobilités actuelles*). Les individus doivent alors choisir une carte qui corresponde à leur réponse et s'expriment ensuite là-dessus chacun leur tour.



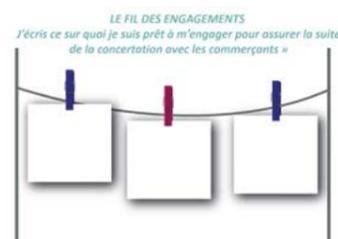
« On arrête, on tente, on continue » a été l'animation utilisée pour des ateliers nécessitant plus de réflexion. Elle a ainsi été très pratique pour l'atelier « *commerces et mobilités* », « *tarification et mobilités* » ou encore « *insertion urbaine* ». Les participants disposent de post it de trois couleurs (exemple : *jaune, rose, bleu*) et d'une feuille avec des étiquettes « on arrête », « on continue », « on tente ». L'individu doit alors s'exprimer de façon plus argumentée autour de la thématique donnée.



L'exercice « *les ballons, les valises* » a été le plus difficile. Il a toutefois, été déployé lors des ateliers « *métiers de la mobilité* » ou « *offres culturelles et mobilités* ». Les individus disposent d'une feuille avec des ballons et des valises. Les ballons symbolisent les pistes d'amélioration tandis que les valises symbolisent les freins. Les participants doivent alors réfléchir aux pistes d'améliorations ou aux freins relatifs à la question posée.



Le fil des engagements est constitué d'un fil et des feuilles- Bristol où chaque participant vient inscrire ce sur quoi il est prêt à s'engager. L'atelier commerces et mobilités a permis de récolter près de 20 engagements qui sont présents dans l'annexe 2 (synthèse atelier 4).



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

C) Les réunions, ateliers thématiques et évènements mobilisant la participation des usagers

4. Des techniques d'animation adaptées aux animations et au public

Des ateliers d'écoutes et de libre expression ont également pu être mis en place, notamment lors de l'atelier « *mobilités alternatives* ».

Parallèlement aux activités, chacun des ateliers et réunions a été enrichi des explications sur le projet de tramway et sur les actions du PDU révisé, mais également nourri de benchmark sur les métiers liés aux nouvelles mobilités ou encore benchmark sur l'attractivité du commerce avec l'insertion d'un tramway.

Les résultats des questionnaires ont également été présentés partiellement en réunion suivant la thématique de la réunion. L'ensemble des supports est présent en annexe 2.

Ces différents ateliers et réunions ont été un moyen pour les participants de s'informer mais également de poser des questions, de débattre. La synthèse des avis et interventions constitue l'objet de la partie IV.



— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

C) Les réunions, ateliers thématiques et événements mobilisant la participation des usagers

5. Des réponses aux questions les plus fréquemment posées

Un mois après le démarrage de la concertation, l'équipe a fait le constat selon lequel certaines questions étaient récurrentes. Parmi celles-ci, on retrouve la question du financement, la capacité d'emport d'un tramway, ... Un support avec questions réponses (en français et en créole) a ainsi été projeté en boucle sur l'un des écrans de la caravane permettant également à ceux ne s'étant pas posé la question d'être informés. L'ensemble des questions est explicité ci-après et les éléments de réponses se trouvent en annexe 4.



1. Pourquoi le tramway irait plus vite que le bus ?
2. Pourquoi le tramway transporterait plus de passagers ?
3. Comment le TAO et le PDU révisé peuvent régler le sujet des embouteillages sur la plus grande agglomérations des DOM ?
4. Pourquoi ce tracé et pas un autre ?
5. Ca va coûter cher de faire le tram ?
6. 400 M€ c'est beaucoup pour un tram ?
7. Et les parkings voitures ?
8. Et la gare routière, elle deviendra quoi ?
9. Pourquoi ça peut aller vite ?
10. Comment c'est possible de faire aussi vite les travaux ?
11. Et sur l'Est entre Duparc et Sainte Suzanne, il y aura quoi ?
12. Et comment allez vous restructurer le réseau de bus ?
13. Et sur l'Ouest pour continuer après Saint-Denis ?
14. Et les bateaux, c'est pour quand ? Et comment c'est possible ?
15. Et le deuxième tram, celui de la Région (appelé Run Rail), alors ?
16. La CINOR est elle bien compétente pour faire ce projet ?

De même, il a été observé que tout le monde n'avait pas la capacité de projeter la réalité de l'insertion d'un tramway dans la ville, car beaucoup n'en ont jamais vu et pris. Bien que l'expérience virtuelle permettait de plonger à l'intérieur d'un tramway et de vivre son parcours, le tramway dans son intégration urbaine nécessitait des illustrations complémentaires.

C'est pourquoi, la vidéo réalisée lors du voyage d'études des élus, montrant l'insertion des tramways dans des villes européennes tels que Bâle (Suisse), Reims, Saint-Etienne ou Dijon a été projetée sur l'un des écrans de la caravane.

Enfin, un glossaire a été réalisé avec les acronymes les plus utilisés sur le conseil d'une participante au premier atelier. Celui-ci est présent en annexe 16.

Conception Réalisation Appolonia- Elin Or- Décembre 2019

— 3) Le dispositif de concertation, d'information, de participation et de mobilisation

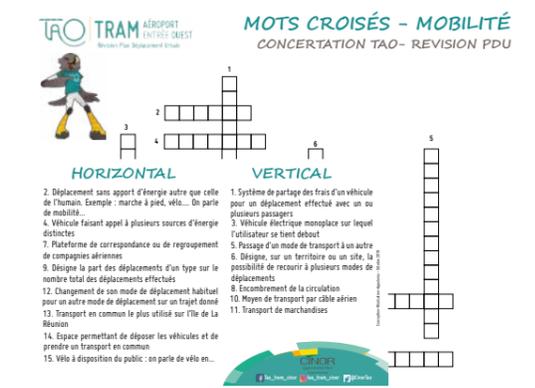
C) Les réunions, ateliers thématiques et événements mobilisant la participation des usagers

6. Des questions techniques sur twitter (pédagogiques) et des mots croisés

Dans une dynamique pédagogique, des tweets « Le saviez-vous » ont été programmés sur le compte @CinorTao tous les matins à 8H et tous les soirs à 20H. Les tweets du matin communiquaient sur le projet TAO (Le saviez-vous, avec TAO, on économisera 280 m3 de carburants par jour ! #tramway #urbain #mobilité #cinor #reunionisland #carburants #economie) tandis que les tweets du soir informaient sur la technicité des tramways (Le saviez-vous, il est possible pour un tram de ne pas avoir besoin de Ligne aérienne de Contact (ou caténaires) pour circuler. D'autres systèmes tels que le biberonnage en stations et ou alimentation par le sol est possible. #APS #biberonnage #tramway #caténaires #LAC). L'ensemble des questions est présent en annexe 7.



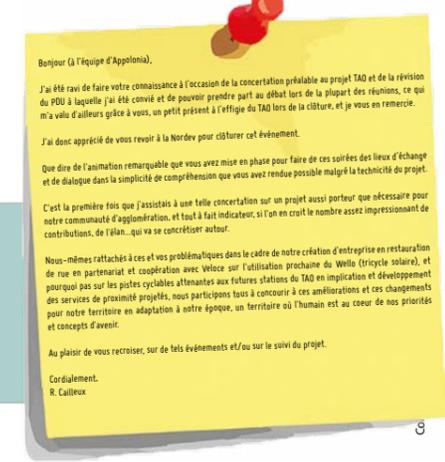
Des mots-croisés ont également été imaginés suivant trois thématiques de difficulté graduée. Niveau facile sur le tramway TAO, niveau moyen sur le vocabulaire technique autour des mobilités, niveau difficile sur le vocabulaire technique autour du tramway. Ces jeux pédagogiques et ludiques ont ainsi été distribués lors des réunions lycées, ateliers seniors & mobilités. L'ensemble des grilles (vierges et solutions) sont disponibles en annexe 9.



Ce challenge relevé par la CINOR et son AMO l'équipe APPOLONIA a été largement reconnu dans la capacité à replacer le citoyen au cœur des échanges et les témoignages de reconnaissance et remerciement de cette nouvelle dynamique de concertation ont été nombreux. Un exemple de témoignage ci-après.



« Que dire de l'animation remarquable que vous avez mise en phase pour faire de ces soirées des lieux d'échange et de dialogue dans la simplicité de compréhension que vous avez rendue possible malgré la technicité du projet. » (R. Cailleux)



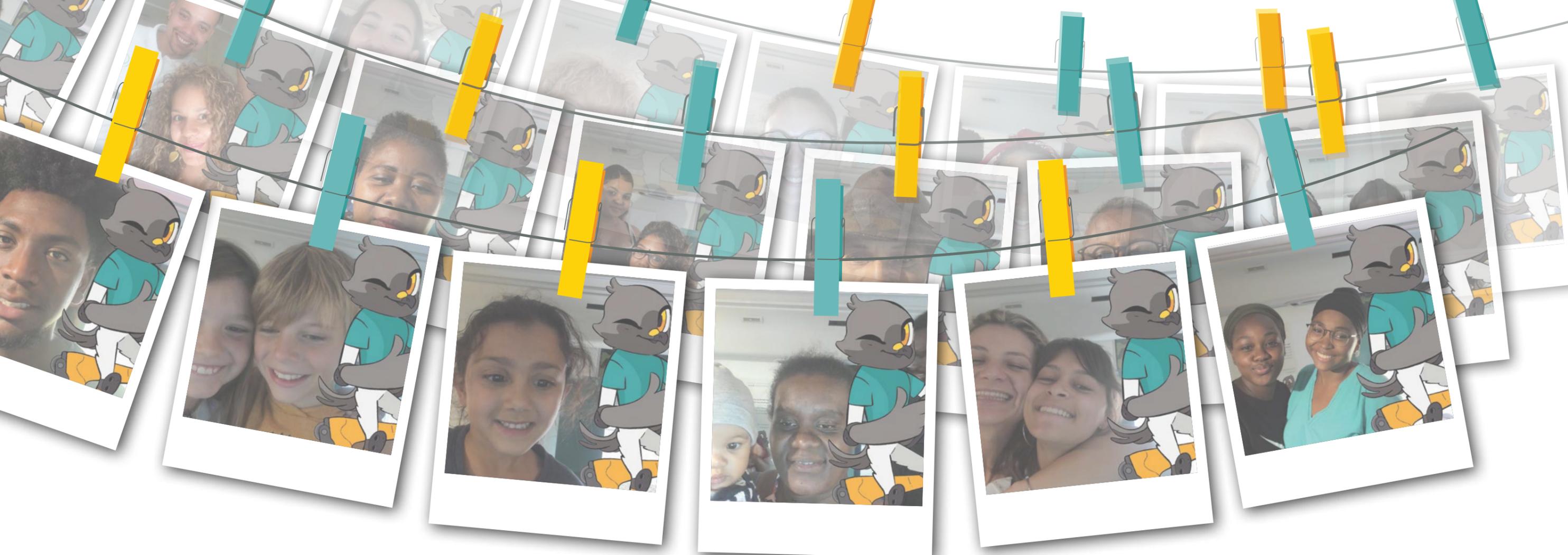
— Le dispositif de concertation —

— 4) Le budget de la concertation

Le budget de la concertation représente un total de 506K€ engagé avec 90K€ d'investissements réutilisables pour d'autres usages, tenant compte d'un prix d'animation de la caravane minoré, le prix pour 51 jours d'animation étant en réalité d'environ 126K€ soit 2 500€ par jour.

	TOTAL
1 CONCEPTION & SUIVI CONCERTATION FACON METHODE LIVING LAB @Appolonia - Elan OI	47 800 €
2 CONCEPTION CHARTE GRAPHIQUE, DOCUMENTS, SITE, RESEAUX SOCIAUX... @Appolonia - Elan OI	28 888 €
3 CARAVANE MOBILITES : location, aménagement et équipements	146 962 € <small>*90 180 € réutilisable pour d'autres usages</small>
4 ANIMATION CARAVANE @Appolonia - Elan OI représentant une réalité de 382 jours.homme soit un total debours de 126 K €	126 094 €
5 CONCEPTION FILM 3D	36 232 €
6 IMPRESSION DOCUMENTS	21 148 €
7 SUPPORTS ANIMATION (JEU, GOODIES) : conception et impression	46 185 €
8 AFFICHES 4*3 ET PUBLICITES PRESSES	52 487 €
TOTAL	505 796 €





**UNE DYNAMIQUE DE
CONCERTATION**

1.

Décomposition des contacts participatifs p.50
A. Contacts participatifs autour de la caravane p.51
B. Interactions réseaux sociaux et site internet p.51

2.

Décomposition des contributions formalisées p.54
A. Les réponses aux questionnaires p.54.
B. Les témoignages ou avis exprimés en dehors des réunions et ateliers p.56
C. Les contributions lors des réunions & ateliers p.58

— Une dynamique de concertation —

— 1) Décomposition des contacts participatifs

La mobilisation quantitative de la concertation est approchée par deux critères : le nombre de contacts participatifs et le nombre de contributions formalisées.

En effet, le dispositif de concertation a permis de mobiliser des contacts dits participatifs c'est-à-dire ayant été en interaction directe avec les outils et personnes mobilisés, dont près de 11,5% ont émis des contributions formalisées sous différentes formes, ce qui est un taux important et révélateur de la capacité du dispositif de mobilisation à rendre contributeur effectif les usagers.

En amont du démarrage de la concertation, eu égard au dispositif mobilisé, un objectif de 20 000 contacts participatifs semblait possible, à mettre en perspective de la cible de 3 000 à 4 000 contacts dimensionnés par le Maître d'ouvrage, eu égard au nombre mobilisé dans le cadre de concertation identique sur des projets similaires à la Réunion.

Cet objectif a été largement dépassé puisque la concertation qui s'est déroulée dénombre près de **50 285 contacts participatifs**.

Ces derniers se décomposent suivant deux catégories :

- Les contacts participatifs dans et autour de la caravane ;
- Les interactions individuelles sur les réseaux sociaux et visite du site internet à partir d'adresses IP différentes.



— Une dynamique de concertation —

— 1) Décomposition des contacts participatifs

A) Contacts participatifs autour de la caravane

La caravane a suscité une forte mobilisation avec un engouement de la population, puisque près de **28 626** dont **8 938** écoliers, collégiens et lycéens ont été au contact de la caravane durant ces deux mois et demi de la concertation.

Ce dispositif de caravane itinérante a permis des prises de contacts sur l'ensemble des communes de la CINOR : population dont la zone de chalandise de déplacement est la suivante :

- **78,6%** contacts se sont fait sur Saint-Denis, soit **22 514 contacts** (sur 147 920 hab. selon les stats INSEE 2016)
- **11,9 %** sur Sainte-Marie, soit **3 409 contacts** (sur 33 160 hab. selon les stats INSEE 2016)
- **9,4%** sur Sainte-Suzanne, soit **2 703 contacts** (sur 23 224 hab. selon les stats INSEE 2016)

Ce dispositif a ainsi permis de toucher les jeunes (*moins de 15 ans*) et les seniors (*plus de 60 ans*) qui sont des cibles représentant respectivement **23,4%** et **13%** de la population Cinorienne et qui sont habituellement peu touchées dans le cadre de dispositif de concertation classique.

On note des pics de flux sur les positions mobilisées certains week-end, les usagers étant plus disponibles sur ces temps-là. Six week-ends (*samedi et/ou dimanche*) ont été mobilisés durant cette concertation et ont représenté ainsi près de **26 %** des flux.

A noter qu'en semaine, ce sont les stations dans les établissements scolaires ou à proximité qui ont permis de générer la plus forte fréquentation, avec plus de **31%** des flux mobilisés par les 15 établissements scolaires ciblés dont **50%** sur les 5 lycées : Bel Air, Duparc, Geoffroy, Rotonnay, Leconte de Lisle.

B) Interactions réseaux sociaux et site internet

En sus des contacts participatifs physiques, **21 043** interactions sur les réseaux sociaux ont également été comptabilisées.

- On dénombre près de **5 440** interactions Facebook avec notamment une portée de **4 201** interactions sur la publication de la vidéo 2D du tramway postée le 24 septembre 2019.
- **13 729** interactions twitter sur le compte @CinorTao, alimenté quotidiennement par des informations à vocation pédagogique sur les mobilités et le projet qui a généré l'intérêt justifiant les flux (*82 tweets ont été effectués au total*)

En sus non comptabilisés, **59** publications instagram en plus des storys hebdomadaires pour informer des événements de la semaine.

Enfin, le site internet (www.tao-pdu-cinor.re) mis en ligne le 21 août 2019 pour le lancement de la consultation et tenu à jour quotidiennement avec un fil d'actualité a permis de toucher **1 874** visiteurs (*avec des adresses IP uniques*)



28 626 contacts participatifs dans et autour de la caravane



— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

En amont du démarrage de la concertation, eu égard au dispositif mobilisé, un objectif de 1 500 à 2000 contributions formalisées semblait possible, à mettre en perspective de la cible de 500 à 1000 contributions dimensionnées par le Maître d'ouvrage, en référence à des concertations identiques sur des projets similaires à la Réunion.

En réalité, on dénombre près de 5 788 contributions formalisées dont le détail est présenté ci-après.

Les contributions formalisées ont été de plusieurs ordres et n'ont pas toutes été tracées lors des échanges verbaux non enregistrés. En effet, la participation de la Direction de projet AMO APPOLONIA- Mandataire ELAN OI lors des stations du week-end et lors des stations dans les établissements scolaires, a été un élément important d'accompagnement didactique générateur de temps d'échanges et de questions en capacité d'être directement traitées : les usagers ayant ainsi une réponse directe à l'ensemble de leurs questions. Ces questionnements n'ont pas fait l'objet de formalisation et ne sont donc pas tracés en nombre mais représentent une part importante des échanges. On les estime à environ 2 000 supplémentaires lors des 33 jours où la direction de projet était mobilisée.

A) Les réponses aux questionnaires

On dénombre notamment **3 357 réponses** aux quatre questionnaires réalisés.

Lors de la conception du dispositif, un seul questionnaire était envisagé (*deux questionnaires fusionnés en un seul : un volet sur le PDU et un volet sur le TAO*)

Puis au fil de la concertation et vu les enjeux qui s'y sont révélés, trois autres questionnaires ont été conçus et administrés :

- Un sur le volet commerces & loisirs et attractivité centre-ville- ce sujet ayant été exprimé comme prégnant dès les premières semaines de la concertation
- Un sur la pratique des mobilités pour les séniors, compte tenu de la difficulté à toucher la cible des séniors dans le questionnaire initial et à pouvoir bien cerner leurs attentes — ce questionnaire a été mobilisé durant la station Marche bleue dédiée aux séniors
- Un sur les attentes des usagers de l'aéroport lors des stations à l'aéroport- ce sujet mobilisant des questionnements et avis spécifiques.

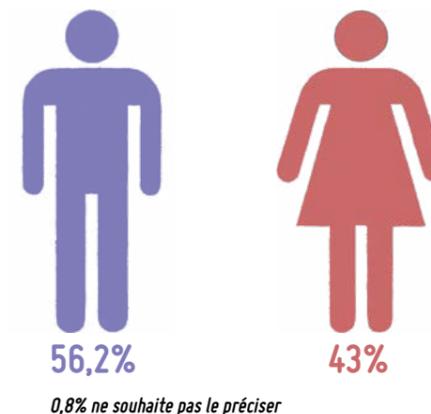
Ci-dessous le détail du nombre de contributions formalisées par questionnaire.

Type de questionnaire	Nombre de réponses
Questionnaire TAO/PDU	1753
Questionnaire commerces et attractivités	1123
Questionnaire séniors & mobilités	296
Questionnaire aéroport	185
TOTAL	3357

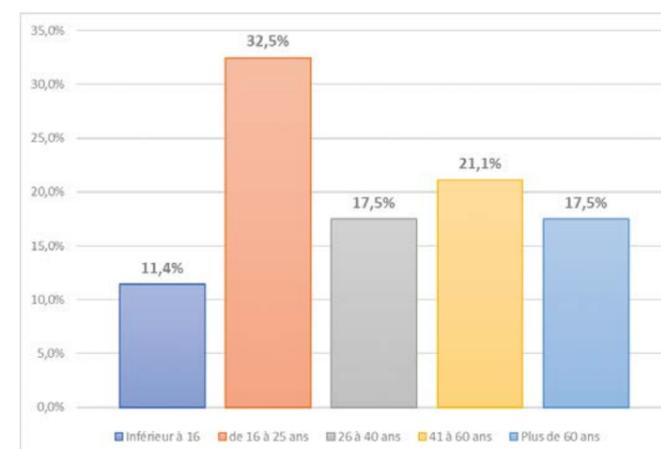
— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

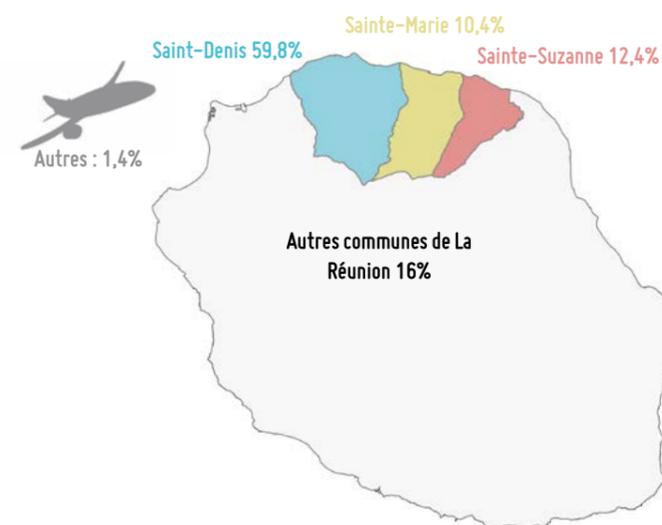
PROFIL DES REpondANTS AUX QUESTIONNAIRES



Sur l'ensemble des réponses aux questionnaires, on observe un pourcentage plus élevé chez les hommes avec 56,2%. Toutefois, une mobilisation chez le sexe féminin a été plus importante lors de la marche Bleue avec près de 85% chez les seniors femmes.



Les tranches d'âges sont relativement homogènes, mais on observe toutefois une forte contribution de la tranche 16 à 25 ans qui recensent 32,5% des répondants. (Les moins de 30 ans représente 46,6% de la population de la CINOR selon les statistiques INSEE 2016).



Les personnes ayant précisé leur commune de résidence sont à près de 60% Dionysiens, à 10,4% Saint-Mariens, à 12,4% Saint-Suzanniens. 16% des répondants résident sur une autre commune de La Réunion et 1,4% hors département de La Réunion.

Les différents questionnaires ont permis de toucher les différents profils présents sur leur territoire, et notamment ceux qui s'expriment rarement (seniors, jeunes). On peut donc en conclure que l'échantillonnage est représentatif de la population et des acteurs de la mobilité de demain sur le territoire.

— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

B) Les témoignages ou avis exprimés en dehors des réunions et ateliers

Lors de la concertation, près de **1 815 avis** se sont exprimés en dehors des ateliers et réunions spécifiques organisés et qui déclinent sous différentes formes :

- **les kossa ou pens** : ces formats ont été mis en place après quelques semaines de concertation prenant en compte le fait que beaucoup d'expressions d'usagers étaient données oralement aux médiateurs et personnel d'encadrement d'ELAN lors des stations autour de la caravane mais avec incapacité à en garder la trace. Il a donc été suggéré de pouvoir les formaliser par écrit dans des formats simples KOSSA OU PENS (cf. annexe 5)
- **les témoignages écrits ou contributions** par courriers officiels ou mails directs adressés au maître d'ouvrage,
- **les commentaires** déposés sur **Facebook**,
- **les avis laissés sur le site internet** dans le cadre ad hoc prévu,
- **les engagements écrits** mobilisés dans la séquence « **le fil des engagements** » lors de l'atelier commerce et mobilités du 18/09/19,
- **les témoignages vidéos** laissés sur les bornes vidéomats à l'intérieur de la caravane.



— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

B Les témoignages ou avis exprimés en dehors des réunions et ateliers

Type d'avis	Nombre de réponses
Kossa ou pens	1650
Témoignages écrits et contributions	7
Avis Facebook	77
Avis Internet	11
Fil des engagements	17
Vidéomathons	53
TOTAL	1815

Aurélien ■■■■■ Kel beau projet zot la fini oublié ke bana la abandonner le meilleur projet ke la réunion n'aurai pu avoir zot la oublié Paul Vergès le tram train ter un projet pou l'ensemble des reunioneé et pa ke pou le nord le band dirigeant i prend de moun pou la merde ,déjà lu ler baiser pou finie la route et la zot i veu fai le train aller gratter dont !!

Djou ■■■■■ Enfin le train à la Réunion, en espérant que le projet vas se réaliser cette fois si

Kérosène ■■■■■ Très bon projet ,chaque ville en france il y a ça le tao et tres bon projet pou fai bosse les gens a réalisé le projet pour moi personne cest bon pour le personne a du mal a ce deplace car le tao i arret chaque arret

Sunium ■■■■■ Avec la culture de l'automobile ici, Bon courage pour le « lancement » du projet..

Anna ■■■■■ Beau projet ! Bravo ! La Réunion est en retard!

Ruben ■■■■■ Vous etes vraiment en retard on est en 2019 et vous lancé a peine le projet tout sa pour ce court trajet réveillé vous c'est sur toute la réunion qu'il doit y avoir sa

Bruno ■■■■■ N'a point un problème nous fais déjà Duparc saint Denis 25min en roller

— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

C) Les contributions lors des réunions et ateliers

La fréquentation des réunions publiques a été importante durant toute la durée de la concertation avec **616 personnes cumulées** présentes pour les 20 ateliers et réunions déployés.

En dehors des réunions dites plénières, ce sont les thématiques commerces & mobilités et restructuration du réseau de transport en commun à Beauséjour qui ont touché le plus de monde, avec près de 60 participants à chaque atelier.

En ce qui concerne les autres ateliers, la fréquentation a oscillé de 5 à 30 personnes en fonction des thèmes. Ce taux de participation est à mettre en perspective des regrets formulés que pour certains ateliers leur programmation aurait dû être à des horaires plus compatibles avec une participation des personnes actives (*post 17h/18h*).

Les configurations ont été ainsi différentes suivant le nombre de participants :

- En petit comité au sein de la caravane notamment pour l'atelier mobilité alternatives à Aquanor ou réunion Pdu et restructuration du réseau à Sainte-Marie, lorsque la logistique des salles mises à disposition rendait difficile et que le nombre rendait compatible leur accueil au sein de la caravane, ce qui avait un caractère très convivial et assez libérateur de paroles....
- En format auditorium avec les lycées
- Des configurations de salle en U, par tables, ou en format réunion plénière

Ces ateliers et réunions ont permis d'entrer dans le détail des sujets abordés et d'avoir des échanges très argumentés, notamment du fait de la présence de l'équipe technique en charge des études de faisabilité du TAO et de la réalisation de la révision du PDU, maîtrisant ainsi le contenu technique et l'ayant pour l'exercice rendu didactique – Chef de projet APPOLONIA – mandataire Elan OI.

La participation lors des stations du week end et lors des stations dans les établissements scolaires de la même direction de projet a été un élément important d'accompagnement didactique porteur de temps d'échanges et de questions en capacité d'être directement traitées. Ces questionnements n'ont pas fait l'objet de formalisation et ne sont donc pas tracés en nombres mais représentent une part importante des échanges.

Les réunions et ateliers étaient organisés en synergie avec les stations de la caravane et les thématiques associées en cohérence – Cité des Arts pour offre culturelle & mobilités quand la caravane était à proximité, Emplois & mobilités à la Maison de l'Emploi quand la caravane était aussi sur une station proche.... Cette organisation a permis de créer de la synergie entre contacts pris autour de la caravane et réunions/ ateliers mobilisés.

La caravane mobilité TAO a rencontré également un réel succès avec un intérêt marqué du public et de nombreux échanges et questions. Elle a notamment permis de faire la publicité des ateliers et réunions publiques se tenant dans le secteur.

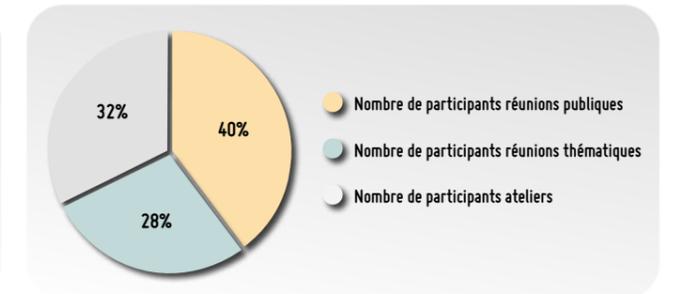
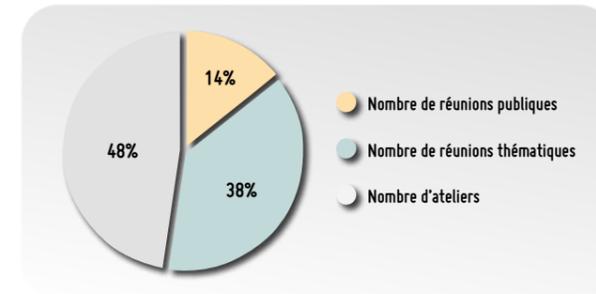
— Une dynamique de concertation —

— 2) Décomposition des contributions formalisées

C) Les contributions lors des réunions et ateliers

Ci-après le détail des participants au ateliers et réunions.

Nom des réunions	Nombre de participants
Réunion plénière	80
Atelier 1 : Applicatifs mobilités	10
Atelier 2 : Insertion urbaine	15
Atelier 3 : Renouvellement urbain	5
Atelier 4 : Commerces et mobilités	60
Atelier 5 : Tarifications et mobilités	4
Atelier 6 : Restructuration TC	60
Atelier 7 : Insertion urbaine	8
Atelier PDU & Restructuration TC Ste Suzanne	8
Atelier PDU & Restructuration TC Ste Marie	7
Atelier PDU & Restructuration TC Ste Denis	9
Réunion lycée Bel Air	24
Réunion lycée Geoffroy	31
Réunion lycée Bellepierre	33
Réunion plénière à mi-parcours	40
Atelier 8 : Métiers de la mobilité	20
Atelier 9 : Offres culturelles et mobilités	11
Réunion commerces et mobilités	52
Atelier 10 : Mobilités alternatives	6
Réunion de complémentarité Run rail/tao	8
Réunion de clôture	125
TOTAL	616



SYNTHESE DES AVIS PAR THEMATIQUE



1.

Pratique et expression du vécu des mobilités par les usagers p.62

2.

La vision des mobilités de demain vu par les usagers p.66

3.

TAO, un projet plébiscité à 99% et qui suscite des attentes fortes p.68

4.

Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain p.72

5.

Vers la construction d'un centre ville urbain apaisé et dynamique p.81

6.

Tarifcation, intermodalité et complémentarité p.82

7.

Les modes alternatifs p.87

8.

La refonte du réseau de transport en commun p.89

9.

Insertion professionnelle et nouvelles mobilités p.90

10.

L'appréhension de la phase chantier p.91

Synthèse des avis par thématique

1) Pratique et expression du vécu des mobilités par les usagers

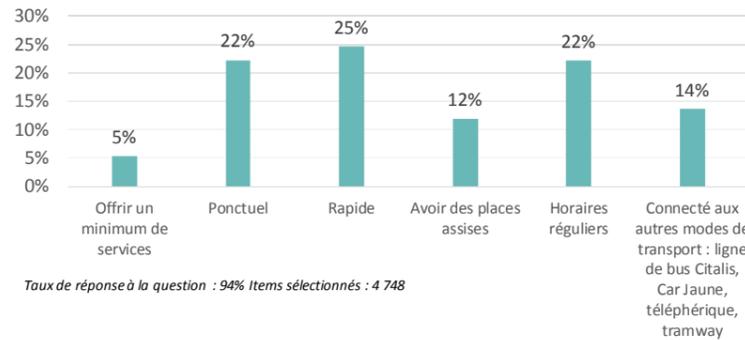
A) Pratiques de mobilités - Les données chiffrées

Modes	Part
	40,8%
	2,7%
	32,1%
	4,2%
	18,7%
	1,5%

Taux de réponse à la question : 98% 2 514 items sélectionnés

Les quatre enquêtes distinctes menées durant la concertation (annexe 1) ont permis de mettre en exergue que la voiture reste le mode de déplacement le plus utilisé avec près de 40% sur les 2514 items sélectionnés (question à choix multiples).

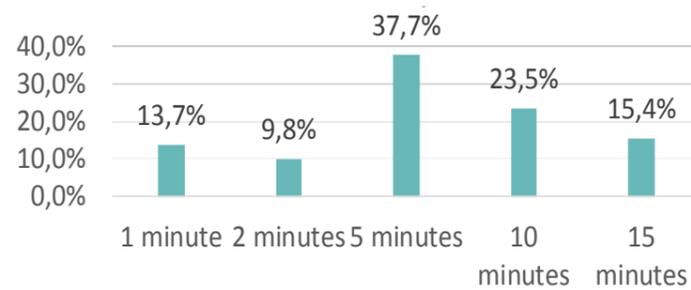
A quelle conditions êtes vous prêt à prendre les transports en commun ? Il doit être :



Taux de réponse à la question : 94% Items sélectionnés : 4 748

A la question sur les conditions à réunir pour prendre un transport en commun, les réponses (4748 au total) le plus souvent exprimées sont les critères de rapidité (25%), ponctualité (22%) et régularité (22%);

Pour le prendre, je ne dois pas à avoir à marcher plus de :



La majorité des répondants (plus de 76,5%) est prête à marcher entre 5 et 15 minutes pour accéder à un transport en commun. 23,5% ne seront prêts à prendre un transport public que dans le cas où il est à proximité directe (1 à 2 minutes).

Synthèse des avis par thématique

1) Pratique et expression du vécu des mobilités par les usagers

B) Perception et vécu de la mobilité par les usagers

1- D'un point de vue qualitatif, les usagers témoignent d'un sentiment de malaise et d'étouffement, dans leur déplacement quotidien. On parle parfois même d'« un handicap (à la) mobilité » (Atelier 1 – Applicatifs mobilités). Ils justifient cette appréciation par :

- Des **embouteillages quotidiens** engendrant des **pertes de temps** dans les trajets. La mobilité est ainsi perçue comme une contrainte, un « *calvaire* », voire même un « *cauchemar* ». Certains personnifient même les mobilités actuelles comme une « *bébête* » (Atelier 1 – Applicatifs mobilités) en choisissant la carte du serpent dans le jeu de carte Dixit utilisé à l'effet de rechercher des images illustrant leurs sentiments.
- De même, le véhicule est perçu comme un **virus**.
- Plusieurs participants ont également manifesté leur souhait **d'abandonner la voiture**.

« ça suffit de ce poison virulent. Il y en a vraiment marre. C'est le stress de la voiture. »

(Atelier 5 – Tarifications et mobilités)

« On arrête le tout voiture, parce qu'il y en a vraiment marre des voitures à la Réunion et à Saint-Denis »

(Atelier 7 – Insertion urbaine)

2- On observe également une **déception** des usagers vis-à-vis des transports en commun conduisant dans certains cas à une **défiance** se traduisant presque en angoisse, comme ne pas avoir son bus à l'heure, être susceptible de ne pas arriver à l'heure au travail ou à son rendez-vous.

- A ainsi été noté le **manque de confiance dans les plages horaires** affichées par le réseau de bus actuel : sont régulièrement cités les cas de bus qui arrivent parfois en avance et qui n'attendent pas l'heure indiquée pour partir.
- Certains reprochent des **plages horaires actuelles pas suffisamment amples** pour pouvoir couvrir l'ensemble des déplacements des usagers.
- Autre problème constaté chez les usagers est la **non desserte en transports en commun dans certaines zones isolées** (notamment dans les *mi-pentes*). Ce sentiment d'exclusion pousse à l'usage de la voiture. Enfin, au chapitre de la défiance, viennent **les temps d'attente, de correspondance, la lenteur des transports en commun** qui constituent également une gêne dans la pratique des déplacements quotidiens.

« Il n'y a pas le bus jusqu'à le soir »

(Réunion pdu & restructuration du réseau à Sainte Suzanne)

« Vouloir aller au cinéma à la séance de 21h, bah on peut pas si on n'a pas de moyen de transport. »

(Atelier 9 – Offres culturelles et mobilités)

« Déjà actuellement il faut 3 changements pour arriver à Saint-Denis. »

(Atelier 6 – Restructuration du réseau TC).

Synthèse des avis par thématique

1) Pratique et expression du vécu des mobilités par les usagers

3- Au-delà de la défiance, c'est surtout un manque de convivialité et de pratique du bien vivre ensemble, avec des **problèmes d'incivilités et d'inconforts vécus** dans les transports en commun. Reviennent souvent les points suivants :

- Le **manque de place dans certains bus** conduit certaines personnes à mobilités réduites à rester debout.
- Egalement un **manque de communication** entre chauffeurs et usagers.
- Aussi l'absence de communication ou plutôt **d'informations voyageurs** générant des temps d'attentes infatigables, pendant lesquels l'utilisateur ne sait pas lorsque le bus passera.
- Enfin, l'**inconfort des mobiliers urbains**. En effet, selon les témoignages certains abris bus sont petits et ne sont pas à l'ombre. A noter que l'enquête seniors & mobilités a permis de quantifier cet inconfort à 37% sur les 233 répondants.
- Au surplus, à noter que le système de navette mis en place lors des événements tels que le marché de nuit ne semble pas convaincre tout le monde- comme l'illustre la plainte d'un usager.

« le weekend end restez chez vous, le soir après 20h restez chez vous, le marché de nuit, les navettes toutes les heures, s'il n'y a plus de places, attendez une heure pour que la navette vous prenne. Moi, une navette c'est pas ça, une navette, c'est aller-retour. C'est pas je prends neuf personnes, et s'il y en a dix, le dixième, il attend une heure...»

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)

« Le tram permet d'aller plus vite et peut recevoir beaucoup plus de personnes. J'espère qu'il y aura plus de places assises.»

Témoignages Kossa ou pens

« Combien de fois j'ai vu des dames avec un petit bébé dans les bras monter dans un bus bonde ou il y a des ... qui sont assis sur des sièges, il n'y en a pas un qui va se lever pour donner une place à la dame. Elle peut se fracasser la tronche au démarrage, tout le monde s'en fout. C'est des personnes âgées qui se lèvent pour donner la place. »

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)

« Il y a aussi le problème où un moment donne le chauffeur il a pris les gens il ferme la porte alors qu'il y a quelqu'un d'autre, une personne âgée ou quelqu'un d'autre qui arrive en courant, ne me dis pas qu'il ne voit pas la personne dans son rétroviseur, la personne arrive, il tape sur le bus, le chauffeur il s'en va... »

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)

« L'arrêt de bus lé tro p'ti, ya des personnes i gan la plui et d'aut' non »

(Réunion pdu & restructuration du réseau à Sainte Suzanne)

« Je suis utilisatrice des bus et c'est horrible parce que les arrêts sont en pleins soleil. Bon je sais que le soleil est la toute l'année mais i y aura peut-être... à penser... »

(Atelier 7 — Insertion urbaine).

Synthèse des avis par thématique

1) Pratique et expression du vécu des mobilités par les usagers

4- Par ailleurs, les **cheminements piétons** sont jugés **étroits** et parfois **impraticables**.

Le **cheminement cyclable** (à l'exception du sentier littoral) est vécu comme **discontinu** et **non sécurisé**.

De plus, la **contrainte** associée au vélo est que, les bus actuels empêchent l'emport des vélos à bord.

« Au niveau des piétons, avoir des trottoirs d'un mètre, à mon avis, c'est pas satisfaisant.»

(Atelier 7 — Insertion urbaine)

« Plus de zones piétonnes en centre-ville. Augmenter la mobilité DOUCE.»

Témoignages Kossa ou pens

« La voiture est très pratique parce que par exemple tu veux emmener un vélo dans le bus, le chauffeur te dit non, ton vélo est plein de boues »

(Atelier 6 — Restructuration du Transport en Commun)

« Sur le Boulevard Sud, moi je connais des cyclistes qui ne veulent pas la prendre, car ils ont trop peur. »

(Atelier 10 — Mobilités alternatives)

« Et je pense qu'il le faut parce qu'il y a un Internet gratuit et un espace pour les vélos, essais sécurisés pour les enfants.»

Témoignages Kossa ou pens

« Il faudra beaucoup de place pour mettre les vélos, les poussettes, les fauteuils roulants, plus de chaises...»

Témoignages Kossa ou pens



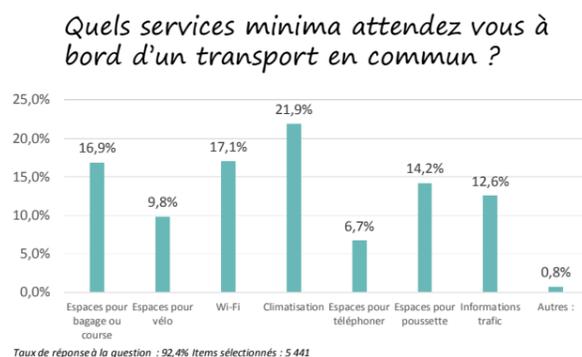
Si les résultats issus des enquêtes attestent que la voiture et les transports en commun sont les plus utilisés, ces pratiques de mobilités quel que soit le mode de transport (*véhicule ou bus*), ne satisfont pas les usagers : leurs vécus d'attentes interminables, d'embouteillages permanents, génèrent un sentiment global de frustrations de manque d'aisance et qualité de vie, auxquels se mêlent des sentiments de malaise et d'inconforts ; sentiments que les piétons et usagers du vélo partagent aussi : trottoirs étroits, obligeant certains piétons à circuler sur la chaussée par moments, voies cyclables dangereuses quand elles existent avec des discontinuités générant aussi des situations d'insécurité récurrentes.

Ainsi les 633 488 déplacements jours réalisés en 2016 (*enquête SMTR, 2016*) par les CINORIENS sur leur territoire quotidiennement sont révélés comme générateurs de stress, de cadres de vie minorés, voire de malaises et problèmes les impactant fortement dans leurs vies de tous les jours.

Synthèse des avis par thématique

2) La vision des mobilités de demain vue par les usagers

Le questionnaire mobilités (volet de l'enquête 1 présentée en annexe 1) a permis de mettre en lumière les attentes des usagers par rapport au transport en commun. Le graphique ci-après illustre que des attentes en termes de confort traduits par la climatisation, espaces de bagages/courses, espaces pour poussettes et informations voyageurs sont le plus souvent exprimés.



Au travers les différents avis et témoignages recueillis, par opposition à la perception de la mobilité actuelle, il y a une aspiration claire à des formes de mobilités qui ne seraient plus une contrainte, mais un **déplacement libre** sur tout le territoire, assurant une aisance dans les déplacements avec des temps de trajets optimisés. **Ce sentiment de LIBERTE a été récurrent.**

Il a été traduit en terme de changements à engager rapidement et touchant plusieurs points :

- Il a ainsi été mentionné **la volonté d'un maillage d'un réseau de transport en commun structurant et structuré sur l'ensemble du territoire.** Des interrogations ont ainsi été émises sur la compatibilité des horaires entre les différents systèmes de transport, soulignant la nécessité que les réseaux se devaient d'être interconnectés d'un point de vue des infrastructures mais également compatibles au niveau des plages horaires.

« Permet de se déplacer librement et rapidement. Permet d'avoir un accès rapide à l'aéroport, donc très impatient de le voir. »

Témoignages Kossa ou pens

« J'ai choisi le soleil et la lune pour représenter la proximité, que d'un point à un autre, on est tout proche. »

(Atelier 1 — applicatifs mobilités).

« C'est Top pour les déplacements et les horaires aussi. »

Témoignages Kossa ou pens

Synthèse des avis par thématique

2) La vision des mobilités de demain vue par les usagers

- Il a été exprimé en terme de **confort** des transports en commun et des **mobiliers urbains** –des abris plus spacieux et ombragés, une accessibilité PMR à l'ensemble du réseau. Il s'est traduit par un souhait très fort de disposer de transports en commun aussi bien le jour que le **weekend et la nuit**, soulignant que la demande est inexistante car l'offre l'est également.

« Moi je vois pour les car jaune...il y en a très peu le weekend end alors qu'il y a des gens qui souhaiteraient le prendre ; il y en a pas. Donc c'est une véritable angoisse pour les gens prennent le bus... moi j'ai une carte de car jaune et une carte de Citalis. C'est une terrible angoisse car c'est beaucoup plus intéressant d'aller à saint pierre en bus ça coute 2 euros et une carte c'est intéressant aussi...et rentrer à Saint-Denis et ne pas avoir de bus pour vous ramener chez vous... »

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)

« I fo avoir le car la journée et le soir. »

(Réunion PDU & Restructuration du réseau Sainte Suzanne)

« On privilégie des stations d'attente bien mieux ombragées et bien plus confortables que celles dont nous bénéficions aujourd'hui. Elles sont ridicules. »

(Atelier 7 — Insertion urbaine)

- Enfin l'objectif d'avoir une ville moins polluante, une **ville plus propre**. Cela passe notamment par la suppression des véhicules et cette **prise de conscience** semble acquise notamment par des commerçants.

« On commence par arrêter les trois voitures par famille on va améliorer avec maximum on va maximiser les une voiture par famille, on arrête de faire pénétrer des véhicules au centre-ville »

(Atelier 4 — Commerces et mobilités)

« On privilégie les scénarios qui sont toujours favorables aux piétons et aux vélos...Il faut penser véhicule extérieur dans la ville. »

(Atelier 7 — Insertion urbaine)

« On continue le renforcement de la piétonisation, notamment en centre-ville. On essaie de piétoniser le plus grand nombre de rues en centre-ville de Saint-Denis ».

(Atelier 7 — Insertion urbaine)



Globalement, les usagers souhaitent un changement de pratiques de mobilités radicales, à savoir troquer sa voiture contre un mode de transport en commun fiable ou la marche à pied ou le vélo ou mobilités alternatives autres, en évoquant les impacts importants que cela aura aussi sur l'attractivité du centre ville, sur les «une voiture par famille», on arrête de faire pénétrer des véhicules au centre-ville.

Synthèse des avis par thématique

— 3) TAO, un projet plébiscité à 99% et qui suscite des attentes fortes et des appréhensions quant à l'effectivité de sa mise en oeuvre

A) Un projet adopté et attendu

1- Sur les 1650 kossa ou pens, **99% estiment que le projet TAO est indispensable**. La grande majorité met en avant la **rapidité de ce nouveau moyen de transport** par rapport aux bus et qui permettrait de limiter les bouchons devenus insupportables à Saint-Denis mais aussi aux entrées Est et Ouest.

Une partie importante des avis concerne d'ailleurs l'écologie. Les usagers estiment également que le tramway TAO est une solution **écologique**, car il diminuerait la place de la voiture en centre-ville et donc engendrerait moins de pollution.

Est aussi exprimé un souhait d'une **mise en place rapide et l'échéance de deux ans pour sa mise en œuvre semble long pour certains**.

Beaucoup, enfin, insistent sur la valeur ajoutée d'une couverture plus importante du territoire que le TAO devrait permettre par la restructuration du réseau de transport en commun associé (*Le haut, Le bas, Est et Ouest*) et les aspects liés à la sécurité. D'autres avis sont plus laconiques (« *il faut le faire* », « *c'est cool* », « *bravo* », « *je suis pour* », « *à faire* »...).

2- Le sentiment que ce projet s'inscrit dans la **continuité d'une voie tracée par le TCSP centre ville** lors de sa conception.

Lors de la réunion plénière à mi-parcours, un représentant du SMTR (*Syndicat Mixte des Transports Réunionnais*) fait part de son contentement du projet qui reprend les voies du TCSP actuelles **historiquement** prévues à cet effet.

3- Le regret constant d'une « *compétition perdue avec l'île Maurice* » dont l'annonce médiatique de la réalisation de son Tram est intervenue durant la concertation, a été exprimé: certains expriment que la Réunion est en retard avec ce projet de tramway qui arrive « *10 ans trop tard* », évoquant le projet Tram-Train. Le tramway apporterait un **nouveau souffle de modernité** à Saint-Denis, on parle de tramway « *chic* » (Atelier 9 — Offres culturelles et mobilité).

«C'est cool, c'est pratique et rapide. Je suis pressé d'être dedans.»

(Témoignage Kossa ou pens)

«C'est une bonne idée, ça évite de prendre la voiture, c'est écologique. Ça évite les embouteillages aussi..»

(Témoignage Kossa ou pens)

«C'est très intéressant pour atteindre une destination plus rapidement et plus en sécurité.»

(Témoignage Kossa ou pens)

«Nous avons imaginé ce projet de manière axiale et bidirectionnelle pour qu'il n'y ait pas de problèmes de riverains à gérer en matière de travaux. C'est une belle évolution et un beau projet.»

(Réunion plénière à mi-parcours)

« Euh... Tram Train 2.0 quand même ;) finalement il va juste se faire avec 10 ans de retard! Ballot !.»

(Témoignage Kossa ou pens)

Synthèse des avis par thématique

— 3) TAO, un projet plébiscité à 99% et qui suscite des attentes fortes et des appréhensions quant à l'effectivité de sa mise en oeuvre

A) Un projet adopté et attendu

4- Le tramway est également assimilé à la **sécurité**, l'assurance de pouvoir aller au travail à l'heure car le transport serait en site propre sur la totalité du tracé. C'est également l'assurance de pouvoir circuler – si l'on a dépassé les taux d'alcoolémie autorisés – sans se mettre en danger ou mettre autrui en danger sur le trajet.

5- 93.7% automobilistes (*échantillon de 1029*) se sont déclarés prêts à abandonner la voiture pour le tramway – *source : questionnaire mobilité déployée au fil de la concertation*. Un individu convaincu par le projet TAO propose même lors de la réunion plénière 1 de réaliser une campagne d'information pour **sensibiliser les gens sur la nécessité à prendre le tramway**.

6- Toutefois, si TAO est un projet plébiscité, il suscite tout de même quelques appréhensions :

- Notamment la **crainte que le projet ne se fasse pas**. En effet, la **dimension politique** est régulièrement évoquée en réunions mais aussi dans les témoignages vidéo-matons à l'intérieur de la caravane. Les citoyens qui se sont exprimés durant cette concertation souhaitent que ce projet ne reste pas à l'état de projet ou dans les cartons. Un auditeur s'exprime à la radio
- De plus, la population alerte sur des thématiques comme **l'insécurité** : *est-ce que les parkings relais seront sécurisés ? est-ce que le tram est sécurisé la nuit ?*
- De même, la population souligne la nécessité de **restructurer le réseau de bus** afin de garantir la connexion avec mi-pentes et quartiers non desservis directement.

«Intéressant, opportunité de connecter encore plus les «hauts» et les «bas».»

(Témoignage Kossa ou pens)

« Dans la plupart des lieux culturels et de loisirs comme celui-ci, il y a souvent des boissons, donc des gens qui font la fête, et qui parfois reprennent leur voiture alors qu'ils ne devraient peut être pas. Donc la aussi un vrai enjeu de sécurité de rentrer chez soi sain et sauf c'est important ».

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilité)

«Super concept à la Réunion, ENFIN !!! Un atout pour notre société au niveau de l'écologie, le tram améliorera notre quotidien et pour les enfants du FUTUR..»

(Témoignage Kossa ou pens)

« On sait que le dernier projet sur rail a été bloqué par un changement de majorité, cela peut-il être le cas sur le projet TAO ? y a-t-il des garanties que ce projet aille au bout sans pressions liées à l'organe politique ? »

(Réunion de clôture)

« Il y a des projets mais les hommes politiques ont trop attendu pour réagir. Certains projets sont bons mais comme ils se tirent dans les pattes, cela retarde les chantiers à chaque fois. Je suis pour le tramway à Saint-Denis, le téléphérique aussi. »

(« On s'explique » – Réunion première 30/11).

Synthèse des avis par thématique

- 3) TAO, un projet plébiscité à 99% et qui suscite des attentes fortes et des appréhensions quant à l'effectivité de sa mise en oeuvre

B) Qui suscite de nombreuses questions relativement techniques

Ce projet a également suscité de nombreuses questions techniques qui témoignent du **grand intérêt** et du niveau de volonté d'appréhender la crédibilité de ce projet :

- Quelle est la décomposition du chiffrage ? (Atelier 4 – Commerces et mobilités)
- Comment peut s'effectuer la giration du tram dans le cœur de ville alors que les bus ont des difficultés à tourner ? (Réunion plénière)
- Comment s'effectuera l'alimentation du tramway ? Energie électrique ou solaire ? (Atelier 8 – Métiers de la mobilité)
- Quelle est la longueur d'un tramway ? (Atelier 8 – Métiers de la mobilité)
- Quelle est la capacité d'un tramway ? (Atelier 8 – Métiers de la mobilité)
- Ne craint-on pas un lobby des concessionnaires automobiles ? (Réunion lycée Bellepierre)
- Comment seront entretenues les infrastructures ? (Réunion lycée Bellepierre)
- Quel type de matériel roulant ? Quel moteur ? (Réunion lycée Geoffroy)
- Qu'en sera-t-il des bus ? du réseau Citalis ? (Réunion lycée Geoffroy)
- Pourquoi ne pas faire un tram aérien ? (Réunion lycée Geoffroy)
- Pourquoi il n'y a pas de tramway jusqu'à Sainte Suzanne (Réunion lycée Geoffroy)

C) Des voies d'opposition au projet peu étayées et objectivées

Parmi ceux qui sont en **opposition** (1%), les principaux arguments sont les suivantes

- les dépenses sont inutiles,
- il est nécessaire de finir la **route du littoral** ou de se préoccuper d'abord de **l'état des routes**.
- la crainte liée à la relocalisation du centre équestre
- la peur du risque du chômage pour les chauffeurs de bus ou taxi

Un individu témoigne au travers de la borne vidéomaton que les transports en commun sont très bien à l'heure actuelle grâce au réseau Citalis, et qu'il serait plus urgent de traiter **le problème des ordures ménagères, des trottoirs et des nids-de-poules**. Pour elle, la propreté est une priorité par rapport au tramway.

So Maya Bien sûr en expropriant par exemple certains propriétaires comme par exemple le centre d'équitation près de l'aéroport vu que le train passera par là alors que l'ancien projet a été annulé pour préserver les propriétaires influant sur notre économie.
C'est juste pathétique...
Finissez déjà la nouvelle RL 🙄

2

Guillaume Beau projet mais les taxis et bus vont prendre un sacré coup

1

Synthèse des avis par thématique

- 3) TAO, un projet plébiscité à 99% et qui suscite des attentes fortes et des appréhensions quant à l'effectivité de sa mise en oeuvre

«Je pense que c'est très bien. Enfin le tramway écologie de la Réunion. Protéger notre enfant dans le futur.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Moi je pense que ça sera bien et pour les horaires aussi ça va plus vite. Et on pourra se déplacer plus vite s'il y a un souci ou autre»

(Témoignage kossa ou pens)

«Il le faut parce que le bus prend du temps. Et je pense qu'il le faut parce qu'il y a un Internet gratuit et un espace pour les vélos, essais sécurisés pour les enfants.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Je pense que c'est un bon moyen de transport pour Saint-Denis. Tout le monde pourra en profiter. Il faudra beaucoup de place pour mettre les vélos, les poussettes, les fauteuils roulants, plus de chaises.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Je pense qu'il faut vraiment le faire car il va vraiment aider. Il faut surtout beaucoup d'espace dans le TAO pour que tout le monde puisse en profiter.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Le tramway TAO serait un gain de temps entre l'aéroport et la ville de Saint-Denis»

(Témoignage kossa ou pens)

«Ce serait bien pour plus de rapidité et de sécurité et aussi ponctualité.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Surtout ne pas mettre (éviter) le bruit de cloche. Plutôt mettre un jeu de lumière. Pas à une heure du matin, peut-être plus tard.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Vivement sa mise en circulation.»

(Témoignage kossa ou pens)

«Intéressant, opportunité de connecter encore plus «Les hauts» et «Les bas».»

(Témoignage kossa ou pens)

«Je pense que c'est un bon moyen pour se déplacer sans être en retard à ses rendez-vous.»

(Témoignage kossa ou pens)

Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

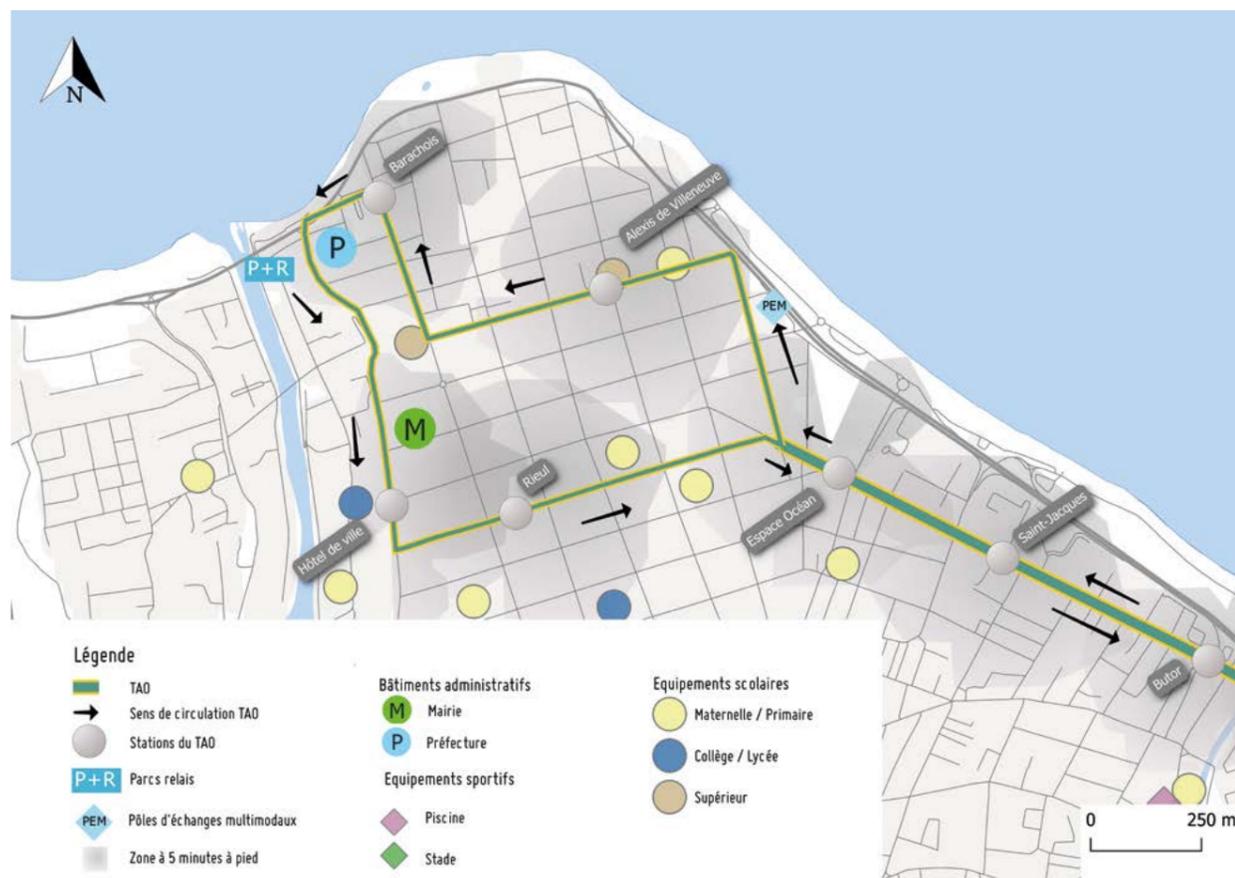
A) Le tracé TAO et les enjeux d'insertion du centre-ville de Saint-Denis

Trois enjeux d'insertion ont été proposés dans le cadre de la concertation (*Avenue de la Victoire, Alexis de Villeneuve, Avenue Eudoxie Nonge*). Toutefois, des interrogations ou des approfondissements sur d'autres rues ont également eu lieu et leur synthèse constitue l'objet de cette partie.

La desserte du tramway TAO dans le centre-ville est reconnue comme pouvant permettre le développement de l'attractivité de du centre ville et c'est un élément qui pèse de manière importante dans le plébiscite du TAO.

« Il n'y a pas de tramway qui ne passe pas par le centre-ville (Montpellier, Bordeaux, Le Havre...) donc l'attractivité du centre-ville de Saint-Denis réside dans le passage d'un transport en commun moderne. »

(Réunion commerces et mobilités)

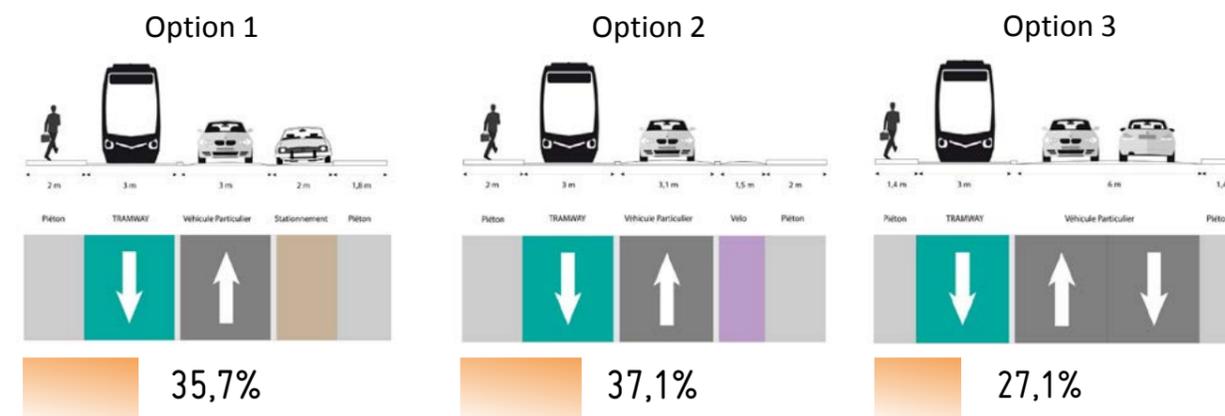


Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

A) Le tracé TAO et les enjeux d'insertion du centre-ville de Saint-Denis

Le cas de Avenue de la Victoire



A cette question, 1698 réponses ont été apportées –la question étant à choix multiples, plusieurs réponses ont pu être émises par une personne– le graphique ci-dessus illustre les résultats obtenus.

Les réponses sont contrastées ;

- A quasi égalité : souhait de voir se développer les modes actifs, avec des pistes cyclables et l'élargissement du cheminement piéton – 37% des choix pour l'option 2– et le souhait de conserver le stationnement même si cela induit la diminution des trottoirs –36% des choix pour l'option 1–.
- L'option 3 arrive en dernière position avec 27%. Une interprétation possible est qu'une partie des participants est convaincue de la nécessité de supprimer une voie de circulation –et donc indirectement du flux de véhicules– mais ces derniers sont partagés entre la suppression des places de stationnement et l'élargissement des trottoirs. **Si l'acceptation de la réduction de la place du véhicule semble possible, celle de l'acceptation liée à la suppression des places de stationnement l'est moins.**

Le cas du Barachois

Quelques individus se sont interrogés sur le pourquoi du passage au centre-ville et auraient préféré la desserte du Barachois en contournant le centre-ville.

Le cas de la rue Issop Ravate

Des échanges individuels hors réunion ont eu lieu également avec le propriétaire de l'hôtel Issop Ravate en construction. Celui-ci s'interrogeait sur l'impact du tracé du tramway sur **l'accessibilité des clients résidents à l'hôtel**, aux PMR véhiculés, aux taxis, aux loueurs de voitures et transporteurs (*VHL, bus de groupe, minibus, transferts inter-site*) ainsi que la question de **la livraison des marchandises**.

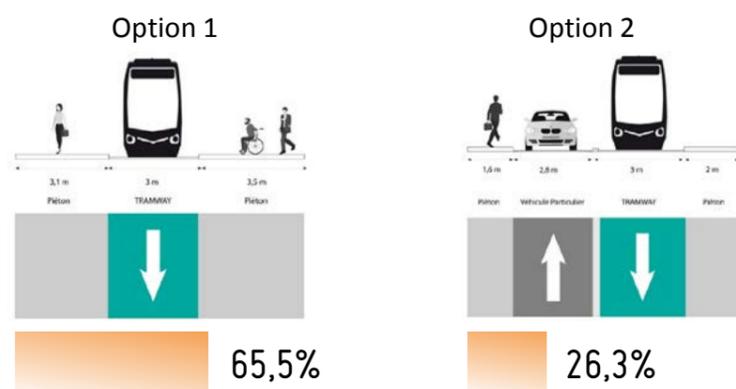
L'ensemble des questions figurent en annexe 6.

Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

A) Le tracé TAO et les enjeux d'insertion du centre-ville de Saint-Denis

Le cas de la rue Alexis de Villeneuve



A cette question, 1613 réponses ont été apportées –la question étant à choix multiples, plusieurs réponses ont pu être émises par une personne–, le graph ci-dessus illustre les résultats obtenus.

On observe que près de 65% des répondants sont en faveur de la piétonisation sur Alexis de Villeneuve, traduisant ainsi une volonté de changement de pratique –abandon de la voiture–.

A noter toutefois, que lors de l'atelier 4 commerces et mobilités, un participant a exprimé son **désaccord sur le passage du tramway dans cette rue**, sans justification. De même, durant ce même atelier, certains commerçants concernés se sont interrogés sur **l'impact de la livraison pour les commerces ainsi que l'accessibilité riveraine**.

Le cas de la rue Maréchal Leclerc

Des échanges spécifiques ont également eu lieu avec les sociétés ICADE et SODIAC, et la ville de Saint-Denis pour discuter de l'interface de la **station de tramway Petit Marché et le projet Quadrilatère Océan**. Un ensemble d'observations a été émis et des propositions de solutions ont été énoncées au cours de cette réunion. Il s'agissait notamment des sujets de préoccupation suivants : l'accessibilité piétonne, l'accessibilité des véhicules de secours au Quadrilatère Océan, ...

Le compte rendu de ces échanges est disponible en annexe 6.

Le cas de la rue Félix Guyon

Des échanges individuels hors réunion ont eu lieu avec un habitant de la rue Félix Guyon qui s'interrogeait sur l'impact tramway par rapport à son domicile, et notamment **l'impact par rapport à sa famille en situation de PMR (Personnes à Mobilités Réduites)**. Ses inquiétudes relevaient notamment des sujets suivants : l'accessibilité à son domicile en phase chantier et post-chantier, l'inquiétude par rapport aux effets socio-économiques du tramway (santé, bruit...).

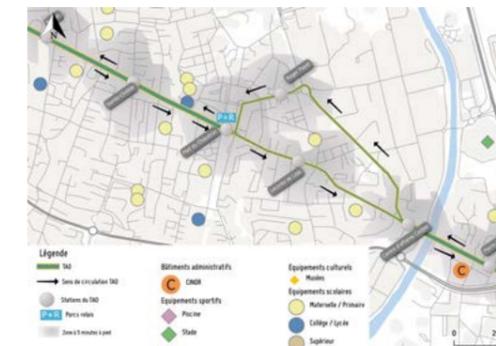
NB : Celui-ci n'ayant pas souhaité que sa contribution soit rendue publique, elle ne figurera pas en annexe. A noter que l'ensemble de ces questions a fait l'objet d'un courrier de réponse et les garants en ont été destinataires.

Synthèse des avis par thématique

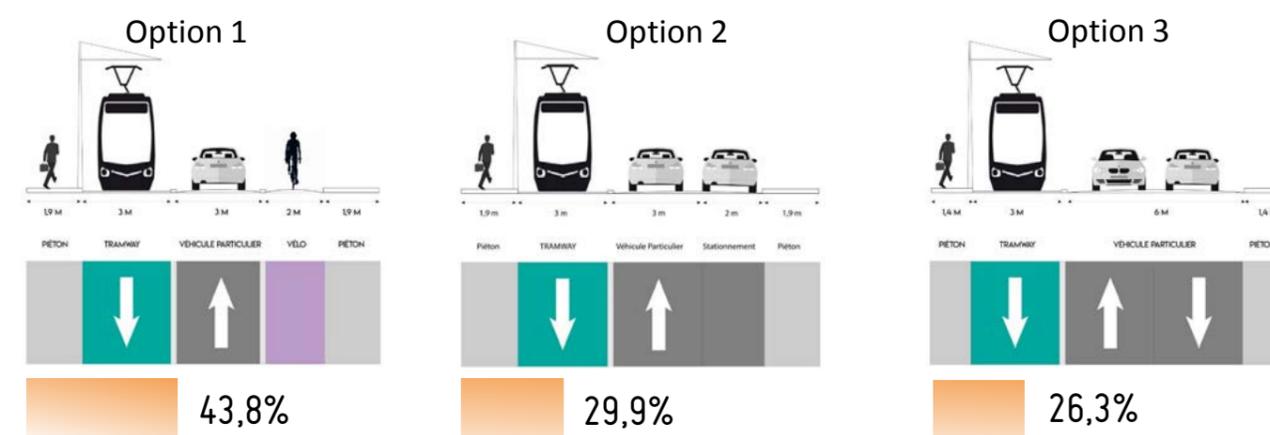
4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

B) Le tracé TAO et les enjeux d'insertion du Chaudron

La desserte du Chaudron a été également appréciée. Une personne exprime son enthousiasme à accéder au tramway depuis la commune Prima, via la borne vidéomaton au même titre que des enfants qui y voient le moyen pour eux de « sortir de leur quartier ». De même, lors de l'atelier commerces et mobilités, un participant a souligné l'intérêt social du passage du tramway dans le cœur du Chaudron.



Le cas particulier de l'avenue Eudoxie Nonge



A cette question, 1649 réponses ont été apportées –la question étant à choix multiples, plusieurs réponses ont pu être émises par une personne–, le graph ci-dessus illustre les résultats obtenus. Près de 44% des réponses sont en faveur de la mise en place d'une piste cyclable –option 2. L'impact stationnement est une fois encore plus difficile à accepter que l'impact circulation au vu des résultats.

Un tracé alternatif ?

Même si l'ensemble du tracé a été plébiscité, des interrogations se sont exprimées lors des réunions et ateliers avec la question sur la connexion au Chaudron depuis le stade de l'Est et non par la Cinor lors de la réunion plénière.

« Pourquoi ne pas avoir choisi en quittant l'aéroport le passage vers le stade de l'est, le parc des expositions, passer par le chaudron et partir sur le mail ? »

(Réunion plénière 1)

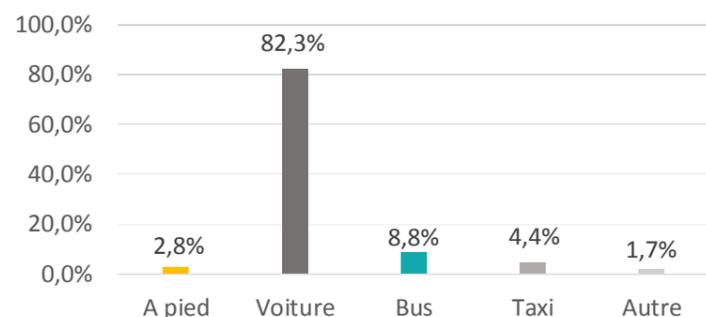
Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

C) La desserte aéroportuaire

Un questionnaire a été développé pour étudier spécifiquement les pratiques de mobilité et les attentes des usagers de l'aéroport lors des trois jours de stationnement de la caravane à l'aéroport.

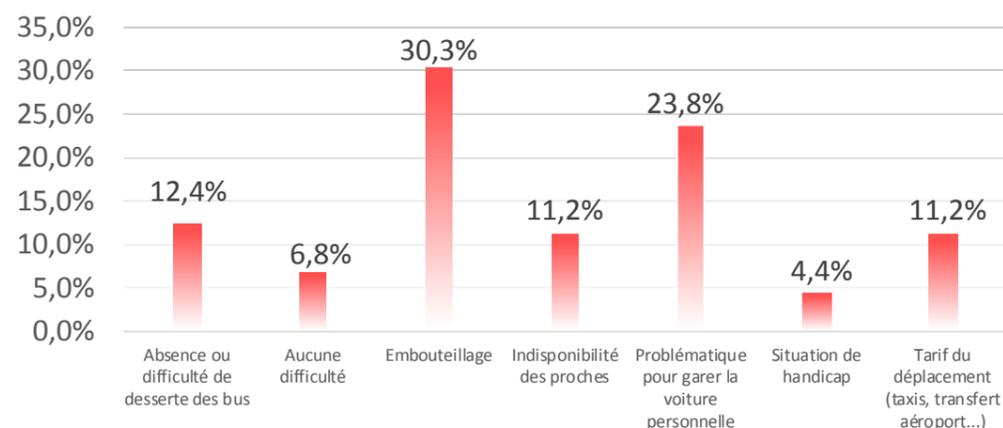
Comment êtes vous venu à l'aéroport aujourd'hui ?



Taux de réponse à la question 98,9%

Parmi les 181 réponses obtenues à la question dédiée, 82% des participants sont venus en voiture, 8% en bus et 4% en taxi.

Quels sont les freins rencontrés pour vous rendre à l'aéroport ?



Les freins à la mobilité (412 items sélectionnés, car question à choix multiples) sont principalement les embouteillages (30%), la problématique pour garer sa voiture (23%), l'absence ou la difficulté de desserte des bus (12%). C'est clairement au travers des résultats de ce questionnaire, le problème de la desserte en transport en commun qui justifie le choix de la voiture.

Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

C) La desserte aéroportuaire

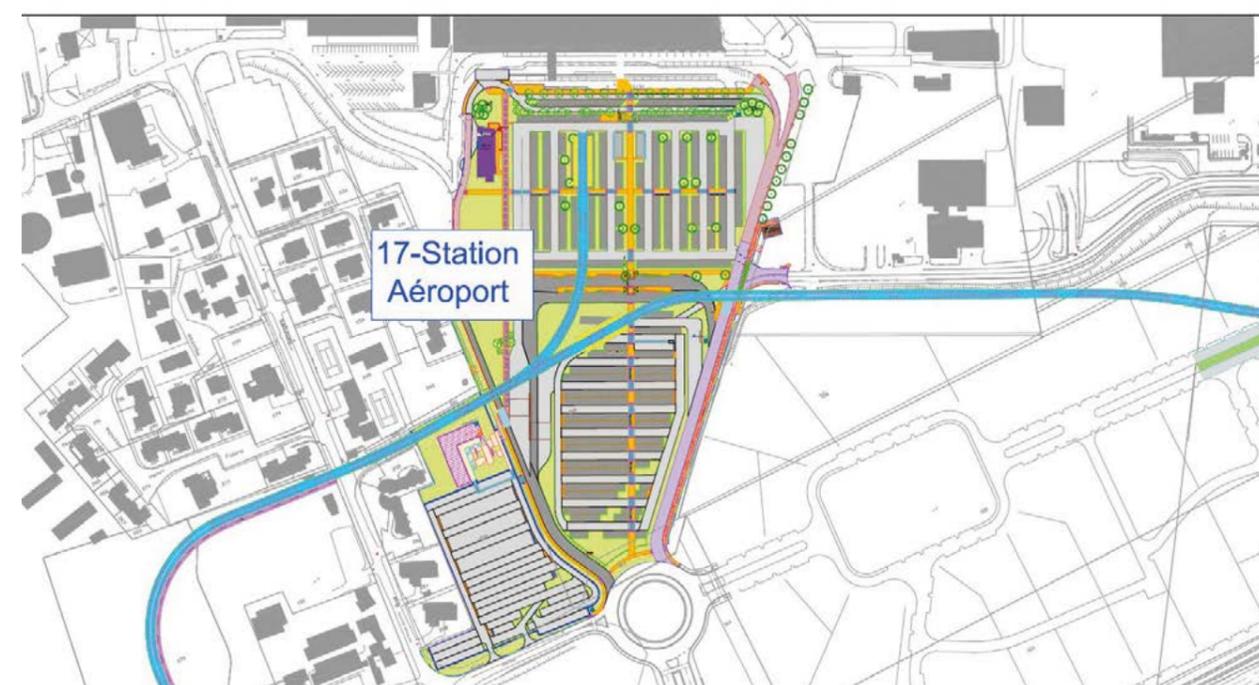
La desserte du tramway TAO au niveau de l'aéroport constitue une **alternative à la voiture** puisqu'un tiers des répondants au questionnaire se disent prêts à **abandonner la voiture** si les conditions suivantes sont réunies -30% pour chacune-:

- un arrêt déployé à proximité de l'aéroport,
- un service sur des amplitudes horaires larges et notamment le matin et le soir : de 5H à 1H du matin
- une consigne valise était présente à l'intérieur du tramway.

« Ce qui m'a séduit dans ce projet, ce sont les horaires. Pour aller chercher ou déposer quelqu'un à l'aéroport, c'est souvent compliqué le soir. Il faut repayer le parking ... »

(Réunion commerces et mobilités).

Ainsi, la desserte plateforme aéroportuaire par le TAO selon les modalités envisagées au plus près de l'aérogare et sur une plage horaire de 5h à 1h du matin est affirmée comme pertinente pour accéder à l'aéroport aussi bien en journée qu'en soirée, et ce sans avoir à payer de place de parking qui est très coûteux.



Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

D) Enjeu de piétonisation et de verdissement

Comme cité précédemment, la piétonisation est une action proposée par beaucoup de participants, avec l'élargissement des trottoirs et plus de rues piétonnes afin d'augmenter la part modale piétonne et diminuer celle de la voiture.

De même, la végétalisation ou le verdissement le long de la plateforme du tramway sont des souhaits exprimés par les usagers.

Enfin, on retient la question de l'accessibilité PMR par rapport au tramway et aux bus (notamment lors de l'atelier 8 : Métiers de la mobilité où les participants étaient porteurs de handicaps). Un usager s'étant exprimé sur la borne vidéomaton précise que lors de son voyage à Lourdes, elle a pu observer des ascenseurs facilitant l'accès aux PMR pour entrer dans les bus.

« Pour diminuer le nombre de voitures, peut-on augmenter le nombre de rues piétonnes dans le centre-ville ? Et nous obliger à davantage marcher. Moi je réside en centre-ville et je travaille au chaudron donc je n'ai pas besoin de ma voiture mais plus il y a des rues piétonnes, plus on évite la voiture »

(Réunion commerces et mobilités)

« On continue...la végétalisation, surtout là où va passer le tram, donc beaucoup de végétalisation, verdissement de la ville. »

(Atelier 7 – Insertion urbaine)



Synthèse des avis par thématique

4) Les enjeux d'insertion urbaine et de renouvellement urbain

F) Les enjeux de renouvellement urbain

Le potentiel de renouvellement urbain que porte un projet de tramway urbain présuppose une vision stratégique du devenir urbain des espaces et d'une logique de **préemptions foncières**.

Les participants à l'atelier 3 - Renouvellement urbain - et tramway ont attiré l'attention sur le risque de spéculation foncière et la nécessité d'avoir une vraie stratégie et des outils pour pouvoir avoir les moyens d'accompagner effectivement les opportunités de renouvellement urbain qui vont être générées.

En effet l'insertion du tramway TAO ainsi que les nouvelles mobilités inscrites dans le PDU -telles que le TCSP Est et la restructuration du réseau de bus- vont permettre de créer de nouvelles dynamiques économiques par l'attractivité des espaces traversés par les 100 000 flux passagers prévus à terme.



« (Le TCSP Est) sur Sainte-Suzanne, c'est intéressant parce qu'on a des entreprises certes mais le développement économique n'est pas encore au rendez-vous. »

(Atelier 3 – Renouvellement urbain)

E) Le nom des stations

Outre l'insertion urbaine, le nom des stations a été soumis au choix du public, et si lors de l'atelier 2 portant sur l'insertion urbaine, les avis étaient mitigés avec de jeunes usagers suggérant une **créolisation des noms des stations** dans une optique d'ancrage culturel plus affirmé, les seniors présents préféreraient quant à eux **conserver le nom des stations** de bus existant afin de ne pas perturber les habitués.

Pour autant, dans le questionnaire mobilité/TAO, une majorité de participants a confirmé la pertinence des noms prédéfinis, même si quelques propositions ont été effectuées -cf. résultat en annexe 1.

Toutefois des réserves ont été émises notamment sur :

- Centre d'affaire Cadjee et le risque de personnalisation sur un équipement privé
- L'arrêt Pierre Loti, car même s'il s'agit d'un arrêt de bus, il est peu connu du public. Des propositions comme « Cinor » ou « Technopole » ont été émises. D'ailleurs le propriétaire de l'hôtel en construction (rue Issop Ravate) a également souhaité que cet arrêt ne s'appelle pas « Pierre Loti », puisqu'il s'agit également du nom de son hôtel présent rue Issop Ravate. La confusion pourrait être possible.
- Espace Océan, car le nom des projets change souvent, et pourra être désuet dans quelques années, selon l'avenir du projet ?

Synthèse des avis par thématique

5) Vers la construction d'un centre ville urbain apaisé et dynamique

L'analyse du questionnaire « attractivité commerces, centres culturels et loisirs » (échantillonnage : 1123 personnes) a permis de faire trois constats :

- 1) La voiture reste le mode de déplacement le plus utilisé pour faire ses courses, se rendre dans les commerces ou dans les lieux culturels/culturels (+50%)
- 2) Plus de 50% des interrogés, se déplacent 2 à 3 fois par semaine pour faire des courses, des déplacements culturels/culturels
- 3) Une pratique majoritairement de courses dans les centres commerciaux (63%) contre 33% pour les commerces de proximité

Parmi les freins rencontrés pour la fréquentation des lieux, on retrouve :

- les embouteillages (36%),
- le problème du stationnement (28%),
- l'amplitude horaire des transports en commun (17%).

Par ailleurs, à de nombreuses reprises, de nombreux participants se sont accordés à dire que la redynamisation du centre-ville de Saint-Denis était primordiale. Il est donc nécessaire d'avoir une offre de transport en adéquation avec la demande et les enjeux de redynamisation du centre ville.

Le tramway TAO semble répondre à cette attente, puisque très peu de personnes (moins de 1%) ont remis en cause le tracé de desserte dans le centre-ville. Certains parlent même d'une véritable « opportunité pour le cœur de ville » (Réunion commerces et mobilités).

Le questionnaire a également mis en exergue le fait que les individus sont prêts à emprunter plus souvent les rues commerçantes du tracé mais également celle de proximité (cf. carte).



« Le tram je vois aussi l'assurance d'arriver à l'heure au spectacle, je vois pratiquement sur chaque représentation ici, les gens sont en retard parce qu'ils étaient coincés dans les embouteillages, parce qu'ils ont eu des difficultés à stationner »

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)

« On dit c'est mort, il n'y a rien, il n'y a pas d'activités de loisirs à Saint-Denis, mais oui mais c'est toujours pareil, c'est une question d'adéquation »

(Atelier 9 — Offres culturelles et mobilités)



Synthèse des avis par thématique

5) Vers la construction d'un centre ville urbain apaisé et dynamique

Toutefois, le tramway ne sera pas la solution miracle. D'autres facteurs d'attractivité du centre-ville doivent être engagés et justement en adéquation avec ce nouveau mode de transport. Des propositions ont été faites dans ce sens lors de l'atelier commerces et mobilités.

On peut citer la volonté d'un **centre-ville plus animé**, la **piétonisation**, une **ouverture des commerces plus tardive** ainsi qu'entre **midi et deux**. Il y a véritablement un **changement de pratique de mobilités** au centre ville mais également d'**animations commerciales** à co-construire pour rendre le centre ville plus attractif.

Plusieurs participants ont exprimé des craintes et des interrogations sur la **problématique de livraisons** pour les commerces et ont souhaité avoir des solutions. Certains s'interrogent sur l'usage du tramway comme transport de marchandises.

Enfin, la **problématique des poids lourds et la régulation associée** est également un sujet prenant chez certains participants. Un usager exprime sa volonté à trouver une solution : (Atelier 4 — Commerces et mobilités). Un autre prône l'interdiction des poids lourds à l'intérieur du centre-ville de 5H-22H comme c'est le cas dans la zone urbaine de Paris.

« Il faut aussi voir la redynamisation du centre-ville, les animations commerciales pendant les nocturnes et marché de nuit c'est à dire il faut augmenter et continuer à créer plus d'animations »

(Atelier 4 — Commerces et mobilités)

« On tente des solutions pour la livraison ... et notamment dans la rue Alexis de Villeneuve, là je connais il y a des magasins, notamment il y a Timol fruits, il y a le caviste, ... Il y a le magasin de meubles aussi, c'est une vraie problématique pour eux. »

(Atelier 7 — Insertion urbaine)

« On tente de réguler le trafic des poids lourds parce qu'on est inondé de poids lourds carburant etc. que serait dangereux très dangereux par tous les endroits le pont Vin-San, la rue du pont qui passe à côté notre dame de la délivrance et qui nous préserve tout le temps ainsi que le barchois pourquoi ne pas les faire circuler uniquement de nuit on a des gros containers qui roulent de nuit ou de jour c'est la même chose carburant c'est pareil »

(Atelier 4 — Commerces et mobilités)

« Plus de trafic de poids lourds réservés entre 5H-22H parce que je sais qu'à Paris ça été fait, les poids lourds n'ont plus le droit d'entrer dans la zone urbaine de Paris, alors pourquoi pas sur le Barchois aussi...ça pourrait réduire le nombre d'embouteillage. »

(Atelier 7 — Insertion urbaine)

6) Tarification, intermodalité et complémentarité

A) Tarification

La tarification a été une thématique abordée au cours des différents ateliers et réunions ou encore rencontres autour de la caravane, même si un atelier dédié lui avait été consacré. La volonté d'un **ticket unique et interopérable** a été largement exprimée.

Concernant la politique de la gratuité, les avis sont partagés. Certains aspirent à la **gratuité pour tous**. Un élève de l'école Bois Rouge justifie son raisonnement lors de l'atelier 6 - Restructuration des transports en commun. D'autres suggèrent la **gratuité de manière occasionnelle**, à l'occasion d'évènements spéciaux.

Le directeur de la Cité des Arts préconise d'associer le prix du ticket d'un spectacle au prix du ticket de transport en commun pour **inciter les gens à prendre le transport en commun et à venir au spectacle**.

« Je vois bien un package billet de spectacle & billet de tram qui sera incitatif pour prendre le tram et incitatif pour venir au spectacle. »

(Atelier 9 – Offres culturelles et mobilité)

« La tarification, une carte style Navigo, puisqu'on est sur une même agglomération, on peut l'utiliser autant dans le bus que dans le tram »

(Atelier 5 – Tarifications et mobilité)

« On peut prendre le bus mais sans payer comme ça il y a plus de gens (qui prennent les transports en commun). »

(Atelier 6 – Restructuration transports en commun).

« Le transport gratuit lors des manifestations commerciales comme marché de nuit semaines commerciales ou autres manifestations culturelles. Est-ce qu'on pourrait envisager de proposer des transports gratuits de manière occasionnelle ? »

(Atelier 4 – Commerces et mobilités)

« On arrête la gratuité pour une certaine catégorie de voyageurs, car pour moi ce n'est pas normal qu'on accorde une gratuité pour certaines catégories de voyageurs. »

(Atelier 5 – Tarifications et mobilité)

« J'espère que le ticket ne sera pas trop cher. »

(Témoignage kossa ou pens)

« Faut faire des transports moins chers et plus rapides. Il y a urgence à l'équité sociale. »

(Témoignage kossa ou pens)

De plus, certains s'accordent sur le fait que **l'accessibilité au transport pour les jeunes de moins de 18 ans et les seniors et les PMR se doit d'être gratuite**, tandis que d'autres estiment que c'est une **tarification préférentielle** selon les revenus qui doit s'appliquer.

6) Tarification, intermodalité et complémentarité

Dans une optique de dissuader l'usage de la voiture, certains préconisent d'**enlever la gratuité du stationnement entre midi et deux**. D'autres proposent d'**augmenter le tarif de stationnement** (supérieur au coût d'un ticket de transport en commun), afin de dissuader les gens à l'usage de la voiture.

A également été suggérée l'idée de pratiquer une **incitation tarifaire à la pratique du covoiturage** là où les transports en commun ne sont pas suffisamment développés.

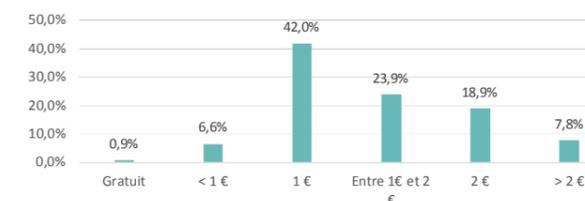
La question du prix du ticket de tram a également été soulevée à plusieurs reprises. *Le prix du ticket sera-t-il plus élevé avec le tram ou identique à l'heure actuelle ? Sera-t-il interopérable avec un autre mode de transport ?*

En moyenne le niveau moyen acceptable du ticket des transports en commun ressort à 1,30€ (tarification identique à l'état actuel) selon l'enquête effectuée sur 1173 personnes sondées.

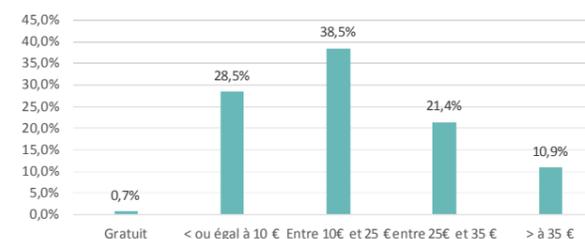
« Pour le plaisir de voyager où ça dépasse pas deux euros la place. »

(Témoignage kossa ou pens)

Pour un ticket 1 voyage (valable 1h30 en correspondance)



Pour un forfait mensuel



« On peut tenter de faire passer le coût du stationnement urbain au coût de transport. Si le stationnement coûte plus cher que le transport, les gens ne vont pas forcément stationner. »

(Atelier 4 – Commerces et mobilités)

« Mais dans ce cas-là, la collectivité, si elle propose un bus ou un tramway pour faire ce trajet-là, elle n'aidera pas financièrement le passager »

(Atelier 10 – Modes alternatifs)

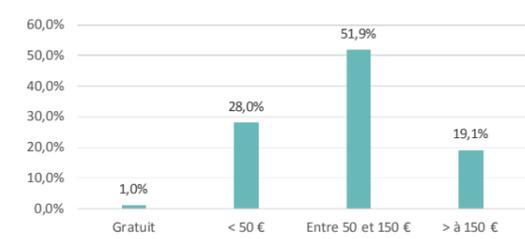
« On tente le ticket Tao à moins de deux euros le prix est important parce que c'est desservi actuellement par car jaune ... parce qu'on va de l'aéroport jusqu'au centre-ville (Car Jaune) le fait à deux euros faut faire moins, sinon je ne le fais pas »

(Atelier 4 – Commerces et mobilités)

Pour un forfait hebdomadaire



Pour un forfait annuel



Synthèse des avis par thématique

6) Tarification, intermodalité et complémentarité

B) Stationnement & Parc-relais

A de nombreuses reprises, les questions d'espaces de stationnement dédiés (parking relais), de leur dimensionnement, du nombre de places de parking isolés sur le long du parcours, et du foncier à dédier ont été posées. Certains participants estiment qu'il serait préférable de **créer des parkings extérieurs et périphériques** afin de laisser le véhicule en dehors de la ville.

D'autres prônent l'augmentation des **parkings dits de délestage**. En effet, l'inquiétude sur le nombre de place de parking a été exprimée. Certains s'interrogent surtout sur la **connexion avec l'Ouest**. Le parking de 600 places au niveau du Bas de la Rivière ne peut répondre aux flux véhicules provenant de l'Ouest et qui verraient dans TAO une opportunité de laisser son véhicule aux portes de la ville. Certains usagers préconisent de faire arrêter les véhicules bien en amont au niveau de la Possession en créant « *des grands espaces et créer des navettes qui permettrait peut-être de venir vers Saint-Denis et justement réduire le flux de véhicules, dès à présent qu'ils viendraient vers Saint-Denis et non pas avoir un gros bouchon on le voit dès à présent aujourd'hui et on le verra encore demain même avec la NRL quand elle sera ouverte* » (Atelier 7 – Insertion urbaine).

« À faire des parkings de stationnement pour ceux qui viennent d'autres villes pour pallier aux embouteillages et stationnement. »

(Témoignage kossa ou pens)

« Le projet prend t'il en compte des zones de stationnement ? »

(Témoignage kossa ou pens)

« Le projet prend t'il en compte des zones de stationnement ? »

(Témoignage kossa ou pens)

« Si c'est pour mieux circuler, pourquoi pas. Avec des places de stationnement OK ! Avec des horaires attractifs OK ! »

(Témoignage kossa ou pens)

« Il faudrait envisager un parking pour les véhicules afin que les gens puissent prendre plus aisément le Tao que la voiture. »

(Témoignage kossa ou pens)

« Je ne vais plus en ville depuis deux ans parce qu'il n'y a plus de places de parking. »

(Témoignage kossa ou pens)

« Avec des places de stationnement OK ! Avec des prix attractifs OK ! »

(Témoignage kossa ou pens)

Synthèse des avis par thématique

6) Tarification, intermodalité et complémentarité

C) Intermodalité et complémentarité

Quid de l'intermodalité ? Une participante a préconisé la **mise en place de parkings relais gratuits à titre expérimental** pendant les premières années afin d'inciter à la pratique.

Un lycéen s'interroge sur la **connexion avec le réseau Car Jaune**.

Enfin et surtout, la question qui est revenue la plus fréquemment concerne la **connexion Run Rail – TAO**.

Certains ont exprimé la nécessité de réaliser le TAO afin de **développer l'économie de la ville de Saint-Denis**, tandis que d'autres expriment le souhait de voir **reporter le financement prévu par le Run Rail sur la partie Est afin de connecter Saint-Benoit à Duparc en tramway**.

« On tente des parkings gratuits, je pense qu'il faut des parkings gratuits au moins sur une durée de deux, trois ans pour inciter des gens, pour pratiquer, pour inciter les gens à laisser la voiture à l'entrée de la ville ou dans des parking-relais. Et je pense que... payer 4 euros, même si c'est pas beaucoup, pour un budget de ménages, ... c'est quand même pas mal. »

(Atelier 7 – Insertion urbaine)

« un réseau sur Saint-Denis qui va être très performant, l'arrivée au Car Jaune risque d'être fortement bloquée, non ? »

(Lycée Bellepierre)

« Y aurait-il une communication tao et le run rail ? »

(Réunion plénière 1)

« On peut se dire raisonnablement que si le Run Rail est sur un axe qui a vocation à contourner Saint-Denis, l'idée serait de récupérer le Run Rail et ses financements pour les mettre sur un axe structurant Saint-Benoit/ Duparc. Duparc connecterait le TAO, dans un projet qui est structurant pour l'Est, région qui est la plus pauvre de l'ensemble de l'île et où il y a encore énormément de foncier économique puis de connecter au TAO et sur les mêmes rails de pénétrer en centre-ville. »

(Réunion commerces et mobilités)

« Je suis favorable à la mise en circulation du tram avec dans l'avenir son extension jusqu'à dans un premier temps à Sainte Suzanne. »

Témoignages Kossa ou pens

INTERMODALITE : Utilisation de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement

LE SAVIEZ-VOUS ?

INTEROPERABILITE : Possibilité de se déplacer d'un mode de transport à un autre avec un seul ticket

COMPLEMENTARITE TAO – RRTG : Rendre compatible les deux réseaux ferroviaires en assurant une connexion physique entre les deux

6) Tarification, intermodalité et complémentarité

C) Intermodalité & complémentarité

La CINOR a proposé et mis en débat deux propositions de complémentarité possibles –détaillées en annexe 13– lors de la réunion complémentarité Run Rail – TAO qui s’est tenue à l’Aéroport Roland Garros.

Ces propositions font suite à des études commanditées par la CINOR concomitamment aux réunions de travail avec la Région portant sur la complémentarité, tenues durant la concertation.

Elles visent à répondre à la préconisation 26 du SAR –Schéma d’Aménagement Régional– qui engage le RRTG (Réseau Régional de Transport Guidé) dont le Run Rail à se connecter sur les réseaux de TCSP locaux et qui ont suscité des réactions. *Pourquoi ce serait au run rail de se raccorder au TAO ? Pourquoi enlever la station des Archives Départementales ? Qu’en est-il du site de maintenance et de remisage, sera-t-il commun aux deux ?*

Un usager fait la comparaison suivante : « *S’il fallait faire une superposition avec Paris, le tram de la CINOR c’est le métro, et le Run Rail c’est le RER* ». (Réunion de complémentarité run rail-tao), avec la question de savoir si les deux ne peuvent pas rouler sur les mêmes voies.

La Région représentée par Madame Couapel-Sauret rassure lors de la réunion de clôture : « *A la Région, nous avons toujours pensé que l’articulation entre le TAO et le Run Rail était une évidence. On parle bien de complémentarité sur ces deux projets.* » (Réunion de clôture).

La ville de Saint-Denis représentée par la députée Erika Bareigts ne partage pas cet avis. Pour elle, TAO doit se réaliser, mais pas le Run Rail dans sa configuration actuelle.

« *Il ne faut pas confondre les complémentarités. Le tram est lié à la vie de tous les jours sur une ville comme Saint-Denis. L’autre projet est un projet de liaison régionale et si par malheur, nous engageons les deux projets en même temps, plus NEO que nous avons initié en 2008 en arrivant à la mairie de Saint Denis, alors il n’y aurait plus de centre-ville, plus de commerces. Aucune ville de France ne peut encaisser, si tant est que ce soit possible budgétairement, 800 millions approximatifs (voire 1 milliard) d’euros de travaux. Attention à ne pas tout mélanger pour des questions que nous devons tous dépasser. Il s’agit de la survie des commerces et de la vie quotidienne des Dionysiens et Dionysiennes.* »

(Réunion de clôture)

« *Ce serait génial d’avoir une correspondance directe entre le TAO et le RUNRAIL en centre-ville. Ce serait génial d’avoir une billetterie unique pour tous les réseaux de transports en commun de l’île.* »

(Témoignage kossa ou pens)

« *Pourquoi ne pas faire un projet unique pour la Réunion. La région fait son projet, la CINOR un autre. C’est dommage.* »

(Témoignage kossa ou pens)

7) Les modes alternatifs

Les modes alternatifs constituent une solution environnementale.

Le **développement d’infrastructures de pistes cyclables** constitue une action du PDU révisé : 33 km de lignes aménageables sont budgétisés. Les usagers souhaitent la mise en place d’un schéma cyclable co-construit avec les cyclistes.

Un représentant de l’association Vélo-Vie regrette qu’il n’y ait pas de piste cyclable le long de la rue Lucien Gasparin, car le Barachois étant un lieu où les cyclistes aiment circuler, la remontée le long de la rue Lucien Gasparin (ou une autre) lui semblerait pertinent. Une contribution est présente en annexe 6.

Outre le développement d’infrastructures de cheminement cyclable, des **locations de vélo à assistance électriques** seront proposées à certaines stations. A l’unanimité lors de l’atelier 10, les usagers confirment la nécessité de mettre des vélos à assistance électrique, car sinon personne ne les prendra. Une suggestion de mettre en place des vélos à hydrogène a été émise, mais le prix étant élevé, l’idée a été abandonnée par les participants, bien qu’elle permettrait de réaliser de plus longs trajets.

De plus, les usagers expriment le souhait de pouvoir **faire entrer les vélos dans le tramway et dans les bus**, pratique en cas d’intempéries par exemple. Un usager précise qu’au Canada, des systèmes d’accroches vélos sont possibles à l’arrière du bus.

Les usagers soulignent l’importance de l’**entretien, de la possibilité de gonfler son vélo**. Un usager s’interroge : La solution proposée par les usagers, serait de créer deux systèmes de couleurs : un à courte durée, l’autre à longue durée.

Les pistes cyclables sont jugées parfois **dangereuses ou inadaptées** selon le niveau de pratique du vélo. L’entretien des pistes cyclables est parfois inexistant. Il est donc important d’avoir des **pistes cyclables bitumées, sécurisées** selon un participant. Un autre usager informe qu’il existe des **calculateurs d’itinéraires**, qui prennent en compte la cyclabilité des pistes, prenant en compte le type de vélo et l’expérience du cycliste.

« *Pour moins polluer la ville on peut prendre le vélo ou marcher à pied* »

(Atelier 7 – Insertion urbaine)

« *Donnez des opportunités pour les vélos.* »

Témoignage Kossa ou pens

« *Imaginons j’habite dans les hauts de Sainte Suzanne, là j’arrive, je prends le bus, je récupère mon vélo en libre-service à la station de bus, du coup, je rentre en vélo à assistance électrique chez moi. Du coup, je le garde pendant la nuit ?* »

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

« *Les pistes cyclables aussi, comme c’est collé au trottoir, toutes les saloperies y passent et du coup, on est sûr de crever plus vite en roulant sur les pistes cyclables que sur la route ...* ».

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

« *Les gens qui font ces pistes-là, ils n’ont jamais été cyclistes de leur vie.* »

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

7) Les modes alternatifs

Les mobilités alternatives, c'est aussi le covoiturage. Le directeur de l'application Karos regrette que dans le PDU révisé, ne soit développée **l'incitation à la pratique du covoiturage**. Si des aires de stationnement sont bien proposées, ce qui compte selon lui, c'est la communication de l'application. (Atelier 10 – Mobilités alternatives).

Celui-ci incite la CINOR à être soutien du projet « Karos » en tant qu'Autorité Organisatrice des Mobilités.

Un autre participant a également explicité le fait que le **covoiturage serait plus intéressant entre intercommunalités**, à savoir se déplacer depuis l'Ouest vers le Nord (ou l'Est vers le Nord) et ensuite prendre les transports en commun avec un ticket covoiturage transport en commun équivalent. Cependant, le problème réside dans l'interopérabilité et complémentarité entre territoires intercommunaux. Il a toutefois été convenu que le covoiturage pourrait être une **solution pertinente au désengorgement des routes entre Quartier Français et Duparc**.

Parmi les autres modes alternatifs, les élèves de Bois Rouge ont été force de propositions, en exprimant leurs souhaits de trottinettes électriques, véhicules solaires, des transports aériens, voire même des sous-marins. Un usager propose également le **« pousse pousse »** (Atelier 4 – Commerces et mobilités) ou des systèmes électriques complémentaires au tramway pour la desserte du centre-ville **« (un) transport électrique se développer pour desservir le carré piéton ou le carré du centre-ville en complémentarité du tram »** (Atelier 4 – Commerces et mobilités).

Enfin, un usager s'est interrogé sur les techniques pour inciter les entreprises à développer un PDM (Plan De Mobilité), car il affirme que même les entreprises ayant cette obligation ne le font pas.

« Les problèmes qui sont remontés lorsqu'on parle du covoiturage aujourd'hui, c'est pas il n'y a pas de parking de covoiturage c'est que « j'ai trouvé personne », « comment je fais pour m'organiser », « comment on fait des paiements ? », « Quid de la sécurité parce que je ne connais pas la personne » c'est surtout ça qui revient en fait... »

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

Là où les AOM ont un rôle à jouer c'est dans l'intégration physique et tarifaire du service avec leur offre de transport public. L'intégration physique...c'est rendre l'intermodalité faisable, en communiquant les données, en communiquant sur ces lieux de transport public sur l'alternative au covoiturage, et l'intégration tarifaire c'est si j'ai un pass de transport Citalis je peux covoiturer deux fois par jour gratuitement, si j'ai pas de pass Citalis, je paye mon covoiturage au prix d'un ticket de bus »

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

Blèze-Pascau Des voies sécurisées pour les 2 roues PARTOUT et vite. Voilà une solution pour désengorger la circulation. La Réunion est au bord de l'asphyxie.



8) La refonte du réseau de transport en commun

Une forte demande des usagers a été également de co-construire un réseau de **transport connecté et maillé**, car à ce jour les temps de trajets sont longs notamment du fait des nombreuses correspondances et des temps d'attentes.

Lors de l'atelier restructuration du réseau, une participante a précisé l'importance **d'aller au contact de la population** pour co-construire ce réseau.

Une autre participante a relevé que des gens pensent que le tram **« fait chic »**. Elle souligne donc l'importance que les usagers se sentent également à l'aise dans les bus : **« le tram ça fait chic, donc moi j'aimerais que les gens se sentent moins pauvres lorsqu'ils sont au bus, à un arrêt de bus à la Réunion »** (Atelier 9 – Offres culturelles et mobilités).

De nombreuses interrogations sur la plage horaire du TCSP Est et des autres bus ont été émises.

«Moyen pour ceux qui habitent à Montgaillard par exemple. Combien de bus à prendre après ?»

Témoignage Kossa ou pens

«Il faudra miser également sur les lignes de bus et créer un circuit fluide ! Il ne sert à rien de faire le tram et de délaissé le réseau bus !»

Témoignage Kossa ou pens

«À faire au plus vite. En tant que chauffeur ligne 24 (chaudron - Bois Nèfles) trop d'embouteillages de sept heures à neuf heures et de 15 heures à 18h30 à Saint-Denis.»

Témoignage Kossa ou pens

« Vous avez prévu des améliorations, une interconnexion, c'est très bien mais il faut bien veiller à ce qu'il y ait une bonne interconnexion entre les bus qui mènent les gens de haut vers votre tram, parce que pour l'instant votre tram c'est depuis l'aéroport en passant par le bas, moi je suis au boulevard Sud donc vous voyez la problématique c'est qu'il faut absolument des connexions fiables »

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

« Je ne vais pas vous dire d'aller à la rencontre de chaque personne qui utilise le bus, mais presque c'est-à-dire qu'il faudrait faire des enquêtes... parce que la concertation c'est beau mais les gens ne viennent pas forcément. La méthodologie c'est d'aller vers eux véritablement.»

(Atelier 10 – Mobilités alternatives).

«Il faudra miser également sur les lignes de bus et créer un circuit fluide ! Il ne sert à rien de faire le tram et de délaissé le réseau bus !»

Témoignage Kossa ou pens

«C'est bien mais j'espère que c'est vrai et que le bus ou le train va m'emmener devant chez moi au «flibustier» (7 ou 8) et que je ne serais plus en retard.»

Témoignage Kossa ou pens

9) Insertion professionnelle et nouvelles mobilités

Lors de l'atelier dédié « Métiers de la mobilité », les participants qui sont en recherche d'emplois et en situation de handicap pour la plupart, se sont interrogés sur les formations proposées, la durée et la localisation («*Se produiront t'elles à la Réunion ou en Métropole?*»). En effet, si les nouvelles mobilités (TAO, refonte du réseau, TPC...) sont prévues à horizon 2023, il est nécessaire de proposer les formations rapidement selon les participants. La question de la limite d'âge pour l'éligibilité des formations s'est également posée.

Une représentante de la Chambre des Métiers a affirmé que les formations existaient déjà pour les métiers présentés et qu'il fallait parfois ajuster. Un autre usager confirme ce propos, en précisant que le potentiel réunionnais est bien présent sur le territoire, pour la formation à ces nouveaux métiers mais qu'il était surtout nécessaire de développer un accompagnement pour que les candidats soient mis en situation et comprennent les engagements nécessaires (flexibilité horaire...).

Le représentant de la CAPEB lors de l'atelier 3 renouvellement urbain a également affirmé qu'il était nécessaire, si les compétences n'existaient pas, qu'il y ait un «*transfert de compétences -vers les entreprises locales- pour la mise en œuvre de ce projet.*» (Atelier 3 - Renouvellement urbain). Ce dernier a également affirmé la nécessité de faire réaliser le mobilier urbain du futur Tram à la Réunion, sa structure ayant le potentiel par exemple pour le réaliser.

Enfin, et surtout, il y a eu une forte demande de privilégier les profils réunionnais pour l'accès à ces métiers, plutôt que des gens qui viendraient de l'extérieur. Des candidatures se sont d'ailleurs exprimées, sous forme de clin d'œil, aussi bien en atelier pour un ancien conducteur de bus qui souhaiterait expérimenter le métier de conducteur de tram, que dans les témoignages vidéos où un touriste réunionnais conducteur de train en métropole serait candidat à un poste de conducteur de tram, car «*son pays lui manque*».

La question de la sélection a également été posée : *se fera-t-elle suivant les diplômes ou suivant les compétences ?* - le deuxième cas offrant plus de possibilités aux employeurs selon certains. La question de l'accessibilité PMR à la formation et à ces nouveaux métiers se pose également.

«*Au niveau de la simulation comment mettre en place...pour qu'ils puissent se rendre compte de ce que ça représente comme tâche et puis ensuite il y a la partie des horaires décalées; il y a des équipes qui interviennent le matin, d'autres qui interviennent l'après-midi, d'autres qui interviendraient le soir... c'est important par rapport aux personnes qui se positionneraient pour accompagner aussi ce public qui peut avoir des enfants qui peut avoir des responsabilités pour pouvoir leur faciliter l'accès à ces emplois c'est-à-dire qu'ils sont pères de famille ou mères de famille comment ils font pour gérer s'ils sont de nuit par exemple.*»

(Atelier 8 — Métiers de la mobilité).

«*Moi un gros ballon que je vois on a le potentiel déjà qui est la...des personnes qui ont des bacs technos des bac pro dans ce qu'on a vu tout à l'heure... en maintenance en mécanique, en électronique, peinture... BTS transport & logistique... tout ça sont des choses qu'il y a sur le territoire.*»

(Atelier 8 — Métiers de la mobilité).

«*Je mets ma casquette à condition que dans deux ans...j'ai 52 ans... pensez-vous que j'aurais une chance pour être médiatrice ?*»

(Atelier 8 — Métiers de la mobilité).

«*Travaillant à la Sodiparc en tant que conducteur de bus et ayant conduit le tramway en métropole sur le réseau de Mulhouse, je trouve ce projet très intéressant mais surtout indispensable.*»

Témoignage Kossa ou pens

10) L'appréhension de la phase chantier

Une préoccupation majeure des participants a été la gestion de la phase chantier. De nombreuses questions ont été posées tel que l'impact sur les rues commerçantes pour notamment les rues Alexis de Villeneuve, Maréchal Leclerc, Avenue de la Victoire aussi bien en termes de circulation, que de livraisons et d'accessibilité aux commerces. «*Les rues seront-elles fermées ?*»

La question de fond d'indemnisation s'est également posée : *Comment évaluer l'impact chantier sur le chiffre d'affaires des commerces qui pourraient être effectivement impactés ? Quelle enveloppe budgétaire pour ce fonds d'indemnisation ?* L'atelier 4 avec les commerçants a permis de conclure sur la nécessité de développer une méthodologie d'accompagnement de ce sujet, avec une liste de critères pour évaluer l'impact travaux sur les commerces le long du tracé.

Des questions sur la durée des travaux suivant les rues, mais aussi une volonté de respecter la durée des travaux (*soit 2 ans*) a été soulignée en atelier.

De même, a été énoncé qu'il était important d'avoir des médiateurs avec des fonctions évolutives en phase chantier au contact de la population, afin d'informer sur la nature des travaux mais aussi indiquer les circulations possibles.

Le dévoiement des bus en phase chantier a également été une préoccupation des usagers. *Qu'advient-il des bus ? Comment pourront nous prendre le bus le long de l'axe maréchal Leclerc en phase travaux ?*

De plus, des participants se sont exprimés sur l'impossibilité de réaliser le chantier Tao et Run Rail en même temps, car il sera impossible de circuler dans Saint-Denis.



L'ensemble de ces nombreux questionnements posés, quelles que soient les thématiques de préoccupations, ont très clairement révélé la capacité des participants à la concertation, à se projeter concrètement dans la réalité des nouvelles pratiques, que le Tramway TAO et la refonte du réseau de transport en commun et des mobilités alternatives permettront d'engager.

Elles augurent d'une capacité de mettre en œuvre une dynamique de co-construction et de mise en œuvre du projet, en replaçant l'usager au cœur des préoccupations et des réponses à configurer.

«*Quand on dit deux ans, c'est de respecter au mieux les délais*»

(Atelier 8 — Métiers de la mobilité)

«*Je trouve que c'est un projet extrêmement intéressant néanmoins les 2 ans de travaux vont poser des difficultés d'où c'est une opportunité pour les postes de médiateurs ; la du coup on aura extrêmement besoin de médiateurs...évolutifs...sur les travaux dans un premier temps.*»

(Atelier 8 — Métiers de la mobilité)

Au départ, on peut avoir peur, mais on prend l'habitude et ça passe très bien. Il y aura des contraintes mais au long terme, Saint Denis sera une belle ville sur laquelle prendre exemple»

(Réunion commerces et mobilités)

«*parce que si Saint-Denis est en travaux des deux côtés en même temps, ça va être chaud*»

(Réunion lycée Geoffroy)



**LES 10
ENSEIGNEMENTS
DE LA CONCERTATION**

- 1. Une concertation exceptionnelle, réussie et qui a su s'adapter, mais qui reste perfectible p.94
- 2. Une participation inclusive et innovante des usagers en mode « living lab » à poursuivre p.95
- 3. TAO, fortement plébiscité malgré des appréhensions à traiter p.98
- 4. L'opportunité d'inverser le regard sur les transports en commun et de changer les comportements p.99
- 5. Un désir des modes alternatifs à accompagner p.100

- 6. TAO, un levier de redynamisation du centre-ville et de renouvellement urbain p.101
- 7. TAO, indispensable pour soutenir la trajectoire de développement de l'aéroport p.102
- 8. Les enjeux de connexion avec l'Est et l'Ouest p.103
- 9. Une pertinence de la coexistence simultanée de deux projets de Tramway sur la commune de Saint Denis, difficile à assumer p.104
- 10. Une priorité d'accompagnement et de médiation de la phase travaux pour le TAO et de la restructuration du réseau de bus p.105

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 1) Une concertation exceptionnelle, réussie et qui a su s'adapter, mais qui reste perfectible

La mobilisation de plus de 50 000 contacts participatifs a largement dépassé les objectifs de la CINOR, qui en concevant un dispositif de concertation **allant au devant des usagers**, recherchait une logique de participation effective et vivante de leur part.

La concertation préalable a été menée de manière ouverte, organisée et efficace au travers des modalités définies et partagées avec les garants.

Le dialogue sur les sujets mis en concertation a été effectif, et chacun a été en mesure d'exposer clairement, sans aucune restriction, ses arguments et souhaits d'évolution par rapport au projet de révision du PDU, du TAO, et la restructuration du réseau de bus. La richesse et complétude des thématiques abordées reflètent l'intérêt et la liberté des avis exprimés durant cette concertation préalable.

La CINOR estime que l'approche de la concertation mise en place a très bien fonctionné et a même dépassé ses espérances et objectifs de mobilisation. A noter l'appréciation des garants de la concertation qui ont écrit : *«La concertation préalable est un succès indéniable en matière de mobilisation et d'information des publics [...]. La concertation a été innovante et elle a touché un large public de toutes catégories socio-professionnelles, de toutes catégories d'âge alors qu'il est souvent très difficile de toucher les publics jeunes».*

Cependant plusieurs points doivent être appréciés :

- **L'ampleur des sollicitations** a nécessité une adaptation continue avec des ajustements au fil de la concertation des dispositions prévues, générant parfois des changements de programme, de salles et des ajouts de temps ou opportunités d'échanges. Ces changements ont induit **des situations d'écarts** par rapport au programme initial, corollaire de la recherche d'une adaptation constante. Ainsi le site a dû être actualisé quotidiennement et il a été nécessaire de produire des encarts presse permettant d'informer sur le programme définitif d'une semaine sur l'autre.
- **La densité des contacts** n'a pas permis :
 - une valorisation optimale des avis exprimés de manière informelle au contact de la caravane et de ses médiateurs et animateurs, et ce malgré la panoplie des outils mobilisés (*vidéomaton, kossa ou pens...*). En effet, les temps d'échanges en interaction individuelle entre les usagers et les médiateurs/animateurs ont dégagé des ressentis, des vécus, impressions et avis qui n'ont pas pu être totalement tracés.
 - d'instaurer systématiquement au cœur de la caravane des mini-débats pour l'ensemble des entrants dans la caravane comme cela a été fait lors des différents ateliers. Notons le conseil des garants *«Il aurait, peut être, été utile de prévoir des mini-débats à l'issue du passage dans la caravane».*

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 2) Une participation inclusive et innovante des usagers en mode « living lab » à poursuivre

Placer les usagers au cœur des réponses à dimensionner et à mettre en œuvre, a permis de prendre la mesure de la réalité des attentes, des parcours et des espérances de vies en termes de mobilités. Les enseignements suivants ont été tirés :

1. Le nombre de rupture de charge acceptable : au-delà de deux, l'attractivité du transport en commun pour ceux qui ont une voiture, est entamée.
2. Les capacités de résilience aux temps d'attentes associés aux rythmes des passages des moyens de transport en commun, pourraient être améliorées avec une information fiable sur les temps d'attente : *« ne pas attendre indéfiniment, sans savoir si le bus est passé ou va passer et s'il passera bien... »*
3. L'acceptabilité des ruptures de charge, sous la condition d'une interopérabilité effective
4. La qualité de vie et d'accueil à bord des transports en commun, une attente majeure
5. La projection de certains usagers comme acteur des nouvelles mobilités : se former aux nouveaux métiers (*conducteur, agent d'entretien/ maintenance, médiateur ...*), proposer des prestations et imaginer de nouveaux services à l'instar de l'engouement des participants pour participer au hackathon...

La mobilisation de médiateurs issus des quartiers de même que les supports oraux en créole, ont été des vrais leviers d'inclusion et ont permis de toucher, de manière active, une cible de citoyens qui «sortent souvent des radars».

La convention rectorat a permis de mobiliser les jeunes des plus petits aux étudiants (environ 1/4 de la population scolaire de la CINOR).

Le partenariat avec les associations communales a, lui, assuré la mobilisation des seniors, plus difficiles à associer habituellement.

Concernant les contributions formalisées, qu'elles soient individuelles ou collectives, certaines étaient parfois succinctes et laconiques, d'autres structurées, argumentées ; elles témoignent toutes cependant d'une implication sincère de chacun. Cette mobilisation s'est ainsi construite dans un esprit d'écoute mutuelle et de partage d'informations, avec des propositions pertinentes qui témoignent de la position d'acteurs dans laquelle se sont mis la plupart des participants.

A noter que, cette concertation s'est achevée avec un souhait exprimé de pouvoir la continuer au delà du 31/10/2019, afin de co-construire rapidement et ensemble les mobilités de demain, comme par exemple la restructuration du réseau de transport en commun, où il a été conseillé par les participants de continuer d'aller au contact des usagers.

Les participations et avis n'ont pas toujours pu être tracés et formalisés, pour ceux qui notamment étaient exprimés directement aux médiateurs sous forme d'échanges, et qui ont permis de saisir ces espérances de vies autour de nouvelles mobilités.

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 2) Une participation inclusive et innovante des usagers en mode « living lab » à poursuivre

Ci-après en guise d'enseignements aussi participatifs le vécu exprimé des médiateurs de la concertation et ce qu'ils retiennent de ces 65 jours d'échanges et de rencontres dans les parcours et espaces de vies racontés.

VECU 1 : « La concertation TAO/ PDU, une expérience humaine qui m'a fait grandir et murir »

Une découverte de soi :

« Savoir se dépasser, vaincre sa timidité »

« Aller vers les autres et découvrir leurs parcours de vie, être à l'écoute de leurs préoccupations, découvrir ou re-découvrir les gens, le monde qui nous entoure et leurs besoins »,

« Regarder autrement les mobilités que d'aller d'un point A à un point B »
mais également « affronter les remarques désagréables liées au peu de confiance dans des beaux projets qui restent dans des cartons... »

Mais aussi une découverte de la réalité de l'environnement de la réalisation des projets à Réunion, qui rend sceptique vis-à-vis de la capacité du projet à se réaliser :

« Les projets font l'objet de combats politiques. Ici, c'est la guerre du rail... »

« La crainte ou certitude que ce sera un projet parmi tant d'autres qui ne se réalisera certainement pas. »

« La déception d'avoir perdu 10 à 15 ans avec l'arrêt du Tram de Vergès »

VECU 2 : « Ce que j'ai entendu : quasiment toujours le même avis »

« C'est top ! Mais est ce possible ? »
« Et ne va-t-on pas se faire avoir ? »
« Ce projet a-t-il une chance de sortir ? »

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 2) Une participation inclusive et innovante des usagers en mode « living lab » à poursuivre

VECU 3 : « Ce qui m'a touché, c'est l'émotion et le rêve »

« Voir le projet avant de fermer les yeux »
« Pouvoir sortir de mon quartier où on est coincé »
« Quel beau cadeau »
« Enfin un tram à la Réunion »

VECU 4 : « Ce qui m'a marqué, c'est l'isolement de beaucoup »

« Partout dans les quartiers et surtout à Sainte Suzanne, la sieste comme alternative, car on ne peut pas bouger, faute de transport en commun correct »
« Renoncer à un job car il n'y a pas de solution pour se déplacer efficacement »

VECU 5 : « Ce qui me donne envie de continuer »

« Un nouveau chemin si tout cela se fait bien : trouver un job, se déplacer tôt le matin et tard le soir »
« Un nouveau souffle »

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 3) TAO, fortement plébiscité malgré des appréhensions à traiter

Le projet de tramway TAO (*Tramway Aéroport entrée Ouest*) reliant l'aéroport au centre-ville de Saint-Denis a été plébiscité pour les grandes catégories de raisons suivantes :

1. Son amplitude horaire large, permettant de répondre aux déplacements matinaux et nocturnes
2. Une solution de déplacement écologique engendrant moins de pollution,
3. Un système de transport qui apparaît fiable, rapide, performant, permettant de constituer une alternative à la voiture et d'augmenter le nombre d'usagers des transports en commun,
4. L'assurance de pouvoir arriver à l'heure au travail, ou sur ses lieux de rendez-vous, par un transport en site propre, sur la totalité du tracé qui s'affranchit des embouteillages,
5. L'opportunité d'une desserte moderne et attractive du centre-ville, et des principaux équipements de la CINOR
6. Un renforcement de la connectivité des quartiers politiques prioritaires de la ville, par l'inclusion du tram au cœur des quartiers,
7. Une réponse aux embouteillages quotidiens, dans la ville de Saint-Denis et aux entrées Ouest et Est
8. Une desserte nocturne du centre-ville et des principaux équipements du NORD
9. Une desserte intermodale de l'aéroport au plus près de l'aérogare, en capacité de :
 - désaturer son engorgement routier avec le report modal qu'il permettra,
 - mais également de générer pour les usagers des économies eu égard à la cherté des parkings à proximité de l'aéroport.
10. L'opportunité de restructuration du transport en commun qu'il permettra d'opérer, avec une meilleure couverture du territoire en transport en commun et un nombre de voyageurs plus élevé,
11. Ses impacts indirects, avec notamment la requalification urbaine et l'amélioration du cadre de vie des espaces qu'il traversera.

Toutefois, subsistent des appréhensions et questions quant aux points suivants :

1. La suite qui sera effectivement donnée au projet : **«*Se fera-t-il vraiment malgré les élections municipales ?*»** est une des questions les plus récurrentes, les citoyens concertés manifestant avoir été marqués par l'arrêt du projet tram-train, et exprimant le regret d'avoir perdu 10 ans.
2. La tarification et la capacité à produire des offres globales couplant parking/tram/bus/TPC, avec une interopérabilité totale.
3. La sécurité à bord et surtout la nuit, ainsi que celle associée aux parking-relais.
4. La capacité du tram à s'insérer facilement dans le carré d'or de la ville et les modifications de circulation que cela générera, avec le dilemme de la suppression de la voie voiture, au profit du vélo, mais d'une demande de maintien des places de parking.
5. La capacité à respecter le planning fixé, trop de projets étant voués à des reports de délais programmés.
6. La capacité de financement.
7. La coexistence des deux chantiers de tramway en même temps sur le même territoire et la difficulté des deux collectivités (*Région et Cinor*) à coordonner cette coexistence.
8. La réponse non encore établie de la complémentarité entre les deux projets de tramway traversant Saint Denis
9. La préemption foncière à engager pour éviter la spéculation et assurer le renouvellement urbain.
10. Les modalités d'indemnisation en période travaux des commerces impactés.

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 4) L'opportunité d'inverser le regard sur les transports en commun et de changer les comportements

La réalisation de ce transport en commun à haut niveau de service (TAO et TCSP Est) doit être l'occasion de répondre globalement aux besoins de mobilités des usagers intra territoire CINOR.

Ainsi, la mise en place de TAO et du TCSP Est va permettre d'engager la restructuration du réseau et le maillage du réseau des transports en commun.

Un transport moderne, fiable, ponctuel, rapide, connecté et sur une plage horaire longue peut constituer un levier pour abandonner sa voiture; surtout si la restructuration du réseau de bus permet de desservir plus de parties du territoire et en connexion directe ou après une descente de charge, sur le TAO.

L'offre de transport par câble, comme celui à terme des navettes de cabotage, ouvre de nouvelles perspectives de mobilités aériennes et maritimes, qui emportent attention et intérêt et peuvent être également des leviers de choix de l'abandon de la voiture. Des résistances au changement que ces modes génèrent, quant aux appréhensions de l'inconnu et des risques associés, devront être levées. Si l'occurrence du transport maritime est au-delà du terme du PDU actuel, le terme du déploiement des solutions transports par câble est plus rapproché et devra être accompagné en médiation, pour comprendre les parcours de mobilités individuels qui permettront d'assurer le report modal attendu.

De même, une attention particulière devra être portée sur la tarification, l'interopérabilité billettique des différents modes de transport sur l'ensemble du territoire de la CINOR, afin de composer des offres attractives et alternatives à la voiture.



— Les 10 enseignements de la concertation —

— 5) Un désir des modes alternatifs à accompagner

Outre le développement des transports en commun, les participants ont exprimé un véritable intérêt pour le déploiement des modes alternatifs, notamment :

1. Les modes doux

Une démarche de co-construction des 33 kms à aménager (*prévu dans le cadre du PDU*) est souhaitée avec les cyclistes, les associations et autres individus. A ce titre, l'association vélo vie a proposé une contribution enrichissante présente en annexe 6. Outre l'infrastructure, la mise en place de vélos à assistance électriques (VAE) a été demandée à plusieurs reprises, avec système de courte durée et longue durée, ainsi que le dispositif d'entretien des infrastructures et vélos.

2. Le covoiturage

Le covoiturage a été désigné comme mode alternatif sur des longues distances, où les transports en commun ne sont pas efficaces ; il a été suggéré que la CINOR devienne opérateur : au-delà du développement d'aires de covoitages, la CINOR pourrait accompagner le développement du covoiturage, par des appels à projet par exemple.

3. La piétonisation :

L'enjeu d'une plus grande piétonisation a été relevé lors des différents temps d'échanges, témoignant d'une véritable prise de conscience des usagers : Une plus grande place au piéton pour une moindre place à la voiture, avec des trottoirs plus larges, et une dynamique de piétonisation dans le cœur de ville de Saint-Denis (*notamment par Alexis de Villeneuve*).



— Les 10 enseignements de la concertation —

— 6) TAO, un levier de redynamisation du centre-ville et de renouvellement urbain

Un des enjeux majeurs en dehors de résoudre la problématique mobilités sur le territoire, a été la redynamisation du centre-ville de Saint-Denis. Les participants et commerçants ont ainsi été forces de proposition, pour co-construire un centre-ville dynamique, attractif et apaisé. Parmi les actions préconisées, on retrouve la piétonisation, une ouverture des commerces plus tardive ainsi qu'entre midi et deux, des animations nocturnes, et la volonté d'ouvrir la ville, de redynamiser et d'élargir le centre-ville.

S'est clairement exprimée durant les réunions et par écrit, la capacité au travers de TAO, de pouvoir appréhender le renouvellement urbain rapidement sur son axe, avec l'amélioration de la qualité de vie associée. Cependant a été aussi souligné le risque de ne pas pouvoir maîtriser la spéculation foncière ; et la nécessité pendant d'avoir une vraie stratégie et des outils de préemption foncière, et ce, alors que le tramway va générer des opportunités de renouvellement.

Ont également été exprimés les souhaits suivants :

- La volonté d'une insertion urbaine en faveur du piéton (*et du stationnement*) mais au détriment de la voiture.
- L'embellissement paysager et la végétalisation des axes de déplacement



— Les 10 enseignements de la concertation —

— 7) TAO, indispensable pour soutenir la trajectoire de développement de l'aéroport

La desserte de l'aéroport par TAO, TRAM urbain connecté au futur RRTG, a été plébiscitée pour les raisons suivantes :

- Il représente un levier de report modal et doit permettre le désengorgement routier de l'aéroport et du rond-point de Gillot, qui va aller crescendo, si on projette les 3 millions de PAX (*passagers*) attendus
- L'économie de coûts de parking très chers
- Le gain de temps

Toutefois, les conditions suivantes sont posées :

- Une desserte au plus proche de l'aéroport
- Capacité à embarquer facilement à bord les bagages (*places dédiées, systèmes de consignes...*)

Cependant, cette desserte doit se faire en garantissant aux autorités concernées et à la SAARG (*Société Anonyme Aéroport Roland Garros*), que les conditions de sécurité d'accessibilité à l'aérogare et aux fonctions clefs du domaine public aéroportuaire soient bien assurées.

A été soulignée également la concomitance « heureuse » de livraison du nouvel aérogare avec la livraison du TAO (2022/2023).

Desserte aéroportuaire tramway Toulouse



Desserte aéroportuaire tramway Nice



Desserte aéroportuaire tramway Paris



— Les 10 enseignements de la concertation —

— 8) Les enjeux de connexion avec l'Est et l'Ouest

Si l'engouement pour le tramway TAO reliant Saint-Denis à Sainte-Marie a été constaté, des remarques persistantes ont été faites

- Déplorant que le tramway n'aille pas jusqu'à Sainte-Suzanne.
- Interrogeant le dimensionnement trop restreint des parcs relais positionnés aux entrées Est et Ouest avec des sujets de réflexion à approfondir :
 - Mobilisation d'autres fonciers Est pour la création de parking relais notamment pour les usagers descendant des mi pentes.
 - Positionnement de parking relais complémentaires, bien avant l'entrée de Saint Denis, côté Possession voire jusqu'au Port

La continuité du TRAM par un TCSP Est jusqu'à Quartier Français, desservant les centre ville et quartiers de Ste Marie et Ste Suzanne, programmée dans le PDU révisé et concomitant au TAO, représente pour les usagers, une vraie solution alternative à la voiture, mais à la condition de garantie de fiabilité et performance.

Le TCSP EST est attendue mais avec les conditions suivantes :

- Réalisation du site propre rapidement pour qu'il puisse s'affranchir des embouteillages
- Avoir des plages horaires identiques à celles de TAO.
- Son interconnexion garantie avec le futur RRTG.



Connexion avec la NRL



Connexion avec l'aéroport Roland Garros



Connexion vers l'Est avec Quartier Français

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 9) Une pertinence de la coexistence simultanée de deux projets de Tramway sur la commune de Saint Denis, difficile à assumer

La confusion demeure (malgré toutes les explications fournies), dans la perception des citoyens, entre le tronçon Dyonisien du RRTG (réseau inter urbain) appelé Run Rail et le Tram urbain TAO.

Cette confusion est entretenue par plusieurs faits :

- Un projet Run Rail avec 10 stations urbaines sur le boulevard sud, qui n'a pas de flux traversant inter urbains et qui pour autant ne dessert pas directement (à moins de 300m), la quasi totalité des équipements utiles pour les Cinoriens (écoles, équipements, centres administratifs, centre ville...).
- Un projet Run Rail concerté uniquement sur le territoire de la CINOR, alors qu'il s'agit d'un tram inter urbain.
- Une absence de connexion sur le réseau transport urbain (TAO et restructuration du réseau de bus).
- Une absence de connexion directe entre la gare routière (car jaune) et la station Bertin, le temps que les autres tronçons du RRTG conduisent à la suppression du car jaune.
- Un tracé commun entre la Technopole et l'aéroport, avec une double desserte de l'aéroport impactant la configuration d'une optimisation de sa desserte, déjà très contrainte.

Une quasi-unanimité s'est révélée sur le constat que les deux projets ne pouvaient pas se réaliser en même temps, pour des questions évidentes de capacité de maintien de la circulation en phase de travaux ; ainsi que la commune de Saint Denis s'est en fait l'écho dans sa motion du Juin 2019 (Annexe 6).

Ces éléments, cumulés au constat fait par les citoyens que le tracé du Run Rail ne correspond pas à leurs besoins de déplacements quotidiens, **conduisent à demander que le TAO, pour les citoyens de la CINOR, doit se faire en priorité.**

Pour autant, le RRTG est reconnu comme un projet attendu pour la desserte inter urbaine de la Réunion, et si son passage par Saint Denis devra bien se faire, ce doit être en garantie d'une complémentarité à construire d'ores et déjà.

Plusieurs suggestions ont été faites :

- Faire « rouler » le RRTG sur les voies du TAO ; suggestion qui a orienté des études de faisabilité menées par la CINOR concluant à la capacité des voies du TAO à offrir une réserve de 23 000 passagers jour à dédier aux rames du RRTG.
- Attribuer les fonds fléchés pour le Run Rail aux tronçons RRTG de l'Est et de l'Ouest.
- Opérer une mutualisation du SMR (Site de Maintenance et de Remisage).

— Les 10 enseignements de la concertation —

— 10) Une priorité d'accompagnement et de médiation de la phase travaux pour le TAO et de la restructuration du réseau de bus

Une des préoccupations majeures des participants a été la gestion de la phase chantier et de ses impacts sur la ville, les riverains et les commerces.

De nombreuses questions ont été posées telles que **l'impact sur les rues commerçantes** et le sujet du **fond d'indemnisation** à destination des commerces impactés. De même la demande d'une véritable médiation riveraine a été soulignée.

Ces attentes prévalent également pour la restructuration du réseau de bus, qui nécessiterait selon les avis exprimés, une véritable concertation avec les usagers au moment de sa conception et mise en œuvre, programmée en parallèle du déploiement du projet TAO.

De l'ensemble des ces interpellations, est retenue la priorité d'accompagner la suite du projet TAO et la restructuration pendante du réseau de bus associé, par une véritable médiation, continuant ainsi la méthode living lab initiée avec cette concertation.

NOS ENGAGEMENTS POUR LA SUITE

A l'aune des 10 enseignements et des recommandations établies par les garants, 10 engagements sont pris.

1. Nos 10 engagements p.108

- 1) Réaliser le projet TAO selon le tracé présenté
- 2) Prendre en compte les remarques et observations des différents usagers en termes d'insertion urbaine
- 3) Co-construire avec les usagers la restructuration du réseau de transport en commun
- 4) Déployer rapidement une réalité de mise en œuvre de modes alternatifs
- 5) Développer une tarification adaptée aux différents usagers

- 6) Construire une intermodalité efficace et une complémentarité effective entre le TAO & le RRTG
- 7) Mettre en place des formations sur les nouveaux métiers de la mobilité
- 8) Poursuivre la participation inclusive des usagers
- 9) Définir et déployer la gouvernance et le plan de financement des actions du PDU révisé dont le projet TAO
- 10) Instaurer et animer une instance de pilotage de projets de mobilités impactant le territoire de la CINOR

2. La suite du projet p.118

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

1) Réaliser le projet TAO dans son tracé actuel

La CINOR confirme par cette concertation, l'adhésion des Cinoriens au projet TAO dans le tracé proposé et aux ambitions et actions du projet de PDU révisé.

La CINOR entend aussi l'attente très forte de la population pour la mise en place de solutions radicales au tout voiture, à l'appui des dispositions affichées de capacité de changement de regard sur le transport en commun, si des éléments de preuve tangibles sont apportés.

A cet effet, la présentation du projet TAO a conquis par sa perception de modernité, de fiabilité, de performance, de restructuration du réseau de transport en commun et de son maillage sur le réseau régional.

C'est pourquoi, la CINOR s'engage à mettre en place les moyens humains et financiers pour la réalisation du TAO.

De la même manière, elle s'engage à mettre en œuvre les actions du PDU révisé, dont certaines sont en cours, comme la réflexion sur la restructuration du réseau de bus.

Les engagements suivants déploient notamment les modalités de mises en œuvre du TAO et des actions du PDU révisé.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

2) Prendre en compte les remarques et observations des différents usagers en termes d'insertion urbaine

Pour le cas « Avenue de la Victoire », l'opinion est partagée entre la conservation du stationnement et la mise en place d'une piste cyclable. De plus, il a été exprimé le regret de ne pas avoir de piste cyclable le long de la rue Lucien Gasparin car rejoignant le Barachois. Dans une logique de continuité de piétonisation, si l'on se fie à l'avis exprimé durant cette concertation, l'option 2 devrait être retenue, avec élargissement des trottoirs à deux mètres avec une piste cyclable rejoignant le Barachois au centre-ville.

Pour le cas « Alexis de Villeneuve », l'opinion exprimée durant cette concertation est en faveur de la piétonisation. Ainsi, toutes choses étant égales par ailleurs, une piétonisation le long de l'avenue Alexis de Villeneuve devrait s'opérer.

Pour le cas « Eudoxie Nonge », le souhait d'élargissement de la voie piétonne et de l'établissement d'une piste cyclable a été exprimé. C'est donc ce scénario qui serait retenu, dans le cadre de l'insertion tramway, avec recherche de connexion de cette piste cyclable à celle de la rue Victor Scholcher.

Quant aux noms des stations du TAO proposés dans la concertation à l'avis de la population, ils sont largement reconnus comme pertinents et devraient donc se confirmer dans le projet, à l'exception du Centre d'affaire Cadjee, Espace Océan et Pierre Loti. Ainsi si l'on s'en tient aux avis exprimés :

- Le nom de la station proposé à la concertation « Pierre Loti » deviendrait « CINOR ».
- Le nom de la station proposé « Centre d'affaires Cadjee » deviendrait « Eudoxie Nonge ».
- Le nom de la station proposé « Espace Océan » deviendrait « Petit Marché ».

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

3) Co-construire avec les usagers la restructuration du réseau de transports en commun

En vue de répondre à l'attente de continuité de concertation et de mobiliser les usagers comme acteurs des mobilités de demain, la CINOR s'engage à mettre en place une concertation de co-construction de la restructuration du réseau de transports en commun, avec une mobilisation de comités de lignes, regroupant les usagers, les opérateurs selon huit secteurs définis :

1. *La Montagne / Bertin*
2. *Le Brûlé / Bellepierre*
3. *Saint - François / Camélias / Butor*
4. *Bois de Nèfles / Moufia / Chaudron*
5. *La Bretagne / Technopole / Rivière des Pluies*
6. *La Ressource / Beauséjour / Duparc / La Mare*
7. *Sainte Marie / La Convenance*
8. *Bras Pistolet / Quartier Français / Sainte Suzanne*

Cette démarche doit également permettre la lisibilité et la facilité de lecture des interconnexions attendues par les usagers.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

4) Déployer rapidement une réalité de mise en œuvre de modes alternatifs

La CINOR s'engage à réaliser en parallèle de la mise en œuvre du TAO, le schéma de pistes cyclables (cf action 12 «Développer un réseau d'infrastructures cyclables cohérent à l'échelle de la CINOR» prévu dans le PDU révisé), en mobilisant les usagers actuels et futurs en mode «living lab » également.

Concernant l'incitation au covoiturage, des propositions d'opérateurs et des potentialités de covoiturage seront étudiées, et ajoutées dans l'action 15 de l'axe 4 du dossier définitif de PDU révisé.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

5) Développer une tarification adaptée aux différents usagers

La question de la tarification ayant été une véritable préoccupation des usagers, la CINOR s'engage à étudier les trois scénarios évoqués lors de la concertation et leurs impacts :

- 1) Tarification gratuite pour tous
- 2) Tarification gratuite pour les jeunes de - 18 ans, les + 60 ans, les étudiants, les demandeurs d'emplois, etc.
- 3) Tarification sociale selon revenus

En revanche, la CINOR s'engage à

- ne pas augmenter le prix du ticket du tramway par rapport à celui du ticket de bus à euros constant.
- l'interopérabilité des différents modes de transport : un ticket pour se déplacer en transport en commun (TPC, TAO, bus...).

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

6) Construire une intermodalité efficiente et une complémentarité effective entre le TAO & le RRTG

La CINOR s'engage à construire une intermodalité efficiente et des interconnexions fiables, qui se traduiront notamment par

- une restructuration du réseau de bus performant facilitant le échanges d'un mode de transport à un autre,
- mais également par un schéma directeur des transport par câble garantissant le maillage et les objectifs de report modal de ce mode de transport, avec notamment le choix des lignes appropriées et des solutions techniques adaptées à ces objectifs.

La CINOR s'engage également à rendre effective la complémentarité entre le TAO et le Run Rail entre l'Est et l'Ouest du tronçon TAO, et notamment les connexions directes, afin d'éviter les ruptures de charges.

La CINOR a déjà effectué deux propositions de scénarisation de cette complémentarité sur l'Ouest et à la connexion Cinor/ Technopole, et ce lors de la réunion de travail et d'une réunion spécifique complémentarité Run Rail-TAO, réalisée dans le cadre de la concertation (annexe 13).

Ces propositions ont été présentées officiellement à la Région et sont à l'étude. Il conviendra de continuer ce travail.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

7) Mettre en place des formations sur les nouveaux métiers de la mobilité

La CINOR, en engageant un projet comme TAO qui va créer 300 emplois en exploitation et près de 2 000 en phase chantier, se mobilise pour garantir que ses partenaires en charge puissent assurer les dynamiques de formation à anticiper immédiatement et ce dès 2020.

La CINOR dans un premier temps d'ici fin d'année 2019 – début 2020, ainsi que l'y engage sa convention de partenariat avec SIMPLON, apportera un complément de formation à l'équipe de jeunes médiateurs mobilisés lors de la concertation, d'une durée de 20 jours dédiés à de la médiation numérique. Elle y associera d'autres jeunes n'ayant finalement pu être retenus dans le dispositif mais désireux d'engager cette dynamique pour la suite du projet et d'autres projets de mobilités sur le territoire NORD.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

8) Poursuivre la participation inclusive des usagers

En premier lieu, dans la perspective d'impliquer durablement la jeunesse dans la construction des mobilités de demain, la CINOR s'engage à développer une convention avec le rectorat.

De même, des échanges se perpétueront avec les commerçants mobilisés et usagers engagés ou qui souhaitent s'impliquer pour co construire durablement les actions du PDU révisé et le TAO.

De plus, la CINOR s'engage à élaborer une méthodologie avec des critères ciblés, pour le déploiement des fonds d'indemnisations sur les commerces impactés en phase travaux.

Enfin, la CINOR s'engage à mettre en place une médiation riveraine au plus proche des habitants en phase travaux, pour renseigner sur la circulation des véhicules, le dévoiement opéré des bus, mais également sur la durée des travaux, leurs impacts.

Dans cette dynamique, la CINOR s'engage à former et recruter des médiateurs comme elle l'a fait pour la phase de concertation.

Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

9) Définir et déployer la gouvernance et le plan de financement des actions du PDU révisé dont le projet TAO

Pour assurer la réalisation du PDU révisé, et optimiser les leviers de rationalisation et optimisation du réseau de transport en commun que TAO présente, la CINOR s'engage à définir et déployer une gouvernance organisationnelle et financière, capable d'assurer l'interopérabilité de l'ensemble des moyens de transport en commun, qu'elle proposera en qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités.

Elle s'engage par là même à mobiliser les moyens humains et financiers nécessaires, afin d'engager l'ensemble des actions associées, et de continuer à communiquer régulièrement sur la réalisation du PDU et des réflexions de mobilité au delà de son échéance (*liaisons maritimes, etc.*)

Pour assurer la réalisation de TAO, la CINOR s'engage à finaliser le montage de la gouvernance du projet et de son financement.

Une étude confiée à APPOLONIA est déjà engagée et sera rendue fin d'année pour échanges et partages avec les bailleurs de fonds, les partenaires (Europe, Etat, Région, communes) début 2020, en parallèle de la relance du **marché d'AMO à la mise en place du futur Marché Global de Performance pour assurer sa réalisation.**

L'objectif reste toujours de pouvoir livrer le TAO d'ici 2023, échéance du PDU.



Nos engagements pour la suite

1) Nos 10 engagements

10) Instaurer et animer une instance de pilotage de projets de mobilités impactant le territoire de la CINOR

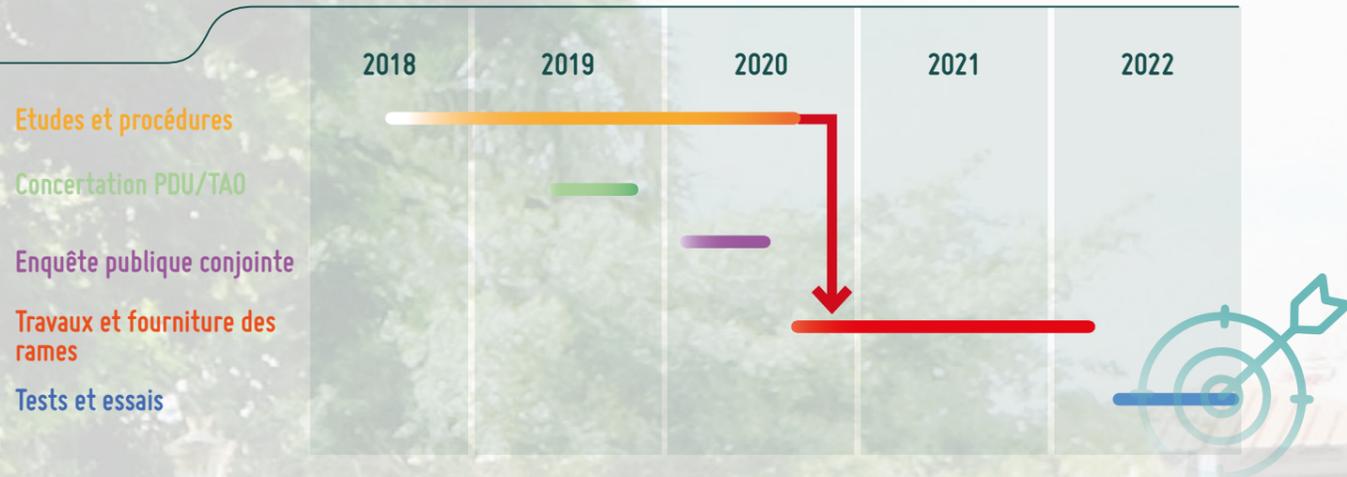
Ainsi que recommandé par les garants, la CINOR se mobilise dans une dynamique de coordination de projets et de procédures participatives à instaurer en sa qualité d'AOM (*Autorité Organisatrice des Mobilités*), une instance de pilotage des projets de mobilités qui impactent le territoire de la CINOR.



Nos engagements pour la suite

2) La suite à projeter

La suite du projet s'écrit à compter de ce jour à partir des engagements pris par la CINOR selon le planning explicité dans les pages ci-après.



Nos engagements pour la suite

2) La suite à projeter

Mise en service 2023,
C'est possible !

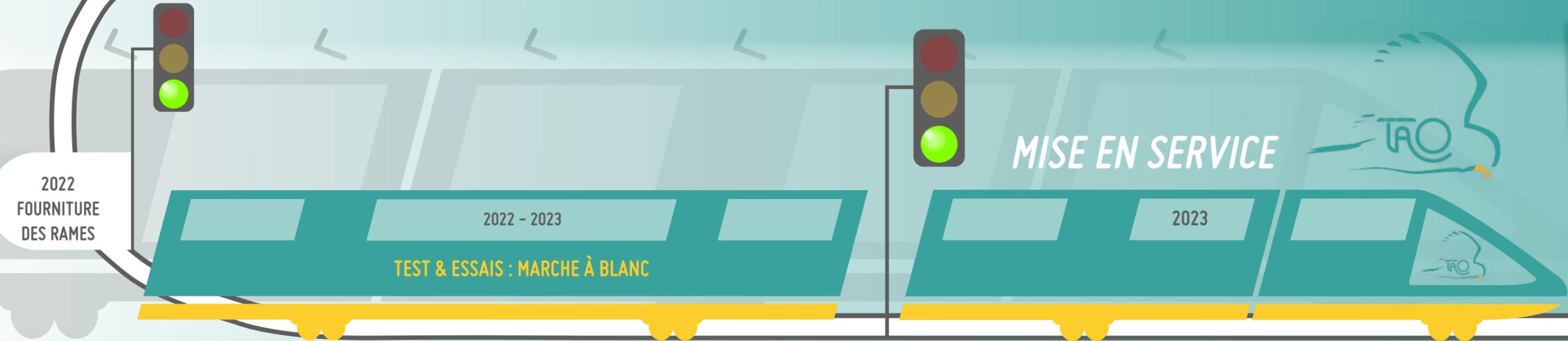


LA SUITE À PROJETER

ÉTUDES ET
PROCÉDURES



MGP
MARCHÉ GLOBAL
DE PERFORMANCE



EXPLOITATION

ANNEXES

L'ensemble des annexes ci-dessous sont téléchargeables sur le site : www.tao-pdu-cinor.re

1.	Analyse des questionnaires	(43 pages)	9.	Mots croisés et solutions	(6 pages)
2.	Synthèse des ateliers et réunions (supports joints)	(1174 pages)	10.	Compilation des articles de presse	(15 pages)
3.	Synthèse des expressions du public	(41 pages)	11.	Compilation des encarts presses publiés	(13 pages)
4.	Questions - Réponses aux interrogations récurrentes	(36 pages)	12.	Localisation des panneaux 4*3	(7 pages)
5.	Retranscription des kossa ou pens	(34 pages)	13.	Propositions CINOR de scénarios de complémentarité Run Rail - Tao	(73 pages)
6.	Contributions et interfaces diverses	(73 pages)	14.	Planning et moyens humains mobilisés pour l'animation, la logistique et le fonctionnement de la caravane	(2 pages)
7.	Les questions twitter «Le Saviez-vous ?»	(5 pages)	15.	Décomposition des contacts participatifs dans et autour de la caravane	(2 pages)
8.	Projets pédagogiques des écoles	(5 pages)	16.	Glossaire	(2 pages)

TAO | **TRAM** AÉROPORT
ENTRÉE OUEST
Révision Plan Déplacement Urbain



Saint-Denis
BARACHOIS CENTRE-VILLE

AÉROPORT DUPARC
Sainte-Marie

CINOR
Communauté Intercommunale du **NO**rd de la Réunion

3, rue de la Solidarité
97490 Sainte-Clotilde
www.tao-pdu-cinor.re