

# 5 CONSEILS EN BÉTON

Pour gérer un chantier en ville



---

# VOUS ÊTES À LA TÊTE D'UN CHANTIER EN ZONE URBAINE ?

**Vous êtes alors bien placé pour le savoir : les quartiers commerçants sur lesquels vous opérez sont spécifiques et complexes. Comment faire pour que, même pendant les travaux, la vi(II)e puisse continuer ? Voici cinq recommandations, issues d'une plus large étude à paraître sur le sujet, pour le bon déroulement de votre chantier et la limitation de ses impacts négatifs sur les quartiers commerçants.**

De la mobilité à la programmation culturelle, de la gestion des déchets à la planification des travaux, toutes les problématiques urbaines influencent inévitablement l'équilibre commercial. Les chantiers menés dans les quartiers commerçants peuvent avoir de multiples conséquences, dont certaines très problématiques si mal gérées. Particulièrement pour les indépendants responsables de commerces de proximité.

Il ne s'agit pas ici d'expliquer les obligations légales auxquelles vous êtes soumis en tant qu'opérateur de chantier, mais plutôt de vous offrir une série de conseils afin que, malgré ces nuisances, votre chantier au cœur d'un quartier commerçant soit accueilli pour ce qu'il est vraiment : une amélioration.

---

## 1. NE METTEZ PAS LA GRUE AVANT LES BLEUS

Quelle est la première étape du chantier ? Le choix des hommes de main ? Des matériaux ? Non. Le chantier nécessite d'être pensé bien plus en amont encore, avant même la rédaction du cahier des charges. Il doit faire l'objet d'une réflexion commune de la part de toutes les parties prenantes : contremaitres, architectes, pouvoirs publics mais aussi commerçants et associations de commerçants.

Avant le premier coup de truelle, veillez donc d'abord à réunir tous ces acteurs autour de la table pour une séance de concertation. Régulières, ces réunions vous permettront de saisir les enjeux du quartier en termes de mobilité, phasage, etc. Une fois soulignés, ceux-ci pourront être pris en compte dans votre cahier des charges et faire l'objet d'aménagements adéquats et/ou de partenariats avec les acteurs locaux.

Pourquoi ne pas, en outre, profiter de ces tables rondes pour présenter l'équipe qui mènera les travaux aux commerçants du coin ?

---

## 2. CIMENTEZ VOS RELATIONS

Un chantier, c'est comme un concert : ça s'orchestre à plusieurs. À la manière des violons, les différents intervenants doivent être accordés afin de jouer la même note. Il s'agit donc de mettre en commun vos données et éléments d'information avec les autres acteurs du quartier et de fonder une évaluation commune.

**18% des chalandes ayant subi un chantier affirment en avoir été informés par les commerçants directement.**

Qui de plus à même que les usagers et les commerçants pour vous informer sur le quartier que vous vous apprêtez à transformer ? Les associations de commerçants sont des vecteurs indispensables d'information et de communication, de même qu'elles disposent souvent d'une expertise du quartier que l'opérateur de chantier ne possède pas toujours.



Les commerçants ont un agenda, des habitudes que le chantier viendra fatalement bousculer. De plus, un magasin de vêtements ne devra pas faire face aux mêmes impératifs qu'un restaurant. Renseignez-vous dès lors sur le mode d'organisation des commerçants du quartier, ainsi que sur les événements prévus pendant la durée des travaux (brocante, soldes, fête des voisins, journée du client, etc).

Travaillez avec eux main dans la main ; un simple aménagement de planning ou de terrain suffit parfois à combler les attentes des acteurs concernés. S'ils sont informés et impliqués, les commerçants peuvent tout bonnement – et volontairement – se transformer en ambassadeurs de votre chantier.



À Uccle, les commerçants de la place Vanderkindere ont été sollicités pour la création d'une signalétique qui guiderait les clients à travers le chantier. Chaque commerce participant s'est entretenu avec le graphiste sur le choix du slogan à coller sur leur vitrine. Crédits photos : INDEXPOUCE

### 3. DE L'INFO À LA PELLE

Selon une étude<sup>1</sup> commanditée par Atrium.Brussels, 86 % des chalandis interrogés ayant subi un chantier dans leur quartier affirment ne pas avoir été informés des travaux au préalable. Or, un chantier mal renseigné recevra de facto un accueil mitigé de la part du public. Par ailleurs, des chalandis pourraient faire demi-tour à la vue de travaux, sans vérifier si les commerces sont ouverts ou non. En annonçant votre venue auprès des différents acteurs du quartier, vous permettez aux commerçants de prendre leurs prédispositions, comme celle de simplement prévenir leur clientèle.

**86 % des personnes qui se souviennent avoir subi un chantier affirment ne pas avoir été informés des futurs travaux en amont.**

N'oublions pas, par ailleurs, qu'en dépit de ses nuisances, un chantier n'est réalisé que dans un seul but : embellir le quartier dans lequel il s'insère. Il n'est dès lors jamais trop utile de le rappeler aux habitants et commerçants du quartier. Comment ? En donnant par exemple à voir le futur quartier sur une bâche ou un panneau d'affichage. Expliquez le pourquoi du chantier : « *Oui, il va y avoir une phase de gênes et de nuisances, mais pour un mieux !* »

<sup>1</sup> Etude réalisée en janvier 2016 via l'Agence DEDICATED, sur base d'un panel de 721 chalandis.



Dans le cadre de la création du nouvel éco quartier la Prairie-au-Duc, la société d'aménagement de l'ouest atlantique de l'île de Nantes a commandité l'Agence Scopoc pour l'habillage des palissades du chantier. Celles-ci avaient pour vocation d'informer le grand public sur les mutations urbaines du quartier. Crédits photos : SCOPIC

Veillez à renseigner, en amont, les détails techniques inhérents au chantier (délais, changement de circulation, retards éventuels, etc.), mais aussi à communiquer sur l'après-chantier. De cette manière, vous permettrez aux usagers de se projeter dans leur nouvel environnement.

Points infos, affiches, panneaux permettent de présenter positivement le chantier auprès de la population. Il convient d'optimiser l'esthétique de l'espace en rendant l'ensemble graphiquement cohérent. La compréhension des lieux en sera grandement simplifiée et les usagers pourront plus facilement se repérer. Notez qu'un chantier peut impacter des quartiers assez éloignés du cœur des travaux, en particulier en ce qui concerne la mobilité. Élargissez donc un maximum votre zone d'information.

## 4. NE TOMBEZ PAS DANS LE PANNEAU

La clef de voûte d'un chantier ? Sa communication. Qui souvent, fait défaut. Ainsi, d'après l'étude d'Atrium, près de la moitié des chalands se déclarent insatisfaits de la communication générale effectuée autour des chantiers. Veillez à faire la distinction entre communication et information. Communiquer ce n'est pas seulement diffuser de l'information, c'est être à l'écoute de ses interlocuteurs et se montrer ouvert à la discussion.

Afin de garantir le dialogue entre les différents partenaires et usagers, prévoyez dès lors régulièrement des réunions publiques, cafés-projet, ou autres moyens de rencontres. Celles-ci permettent d'échanger sur ce qui va bien, sur ce qui va être fait, mais également et surtout sur ce qu'il faut faire évoluer afin de rendre le chantier moins impactant. Plutôt que d'organiser de grandes réunions, allez trouver vos interlocuteurs là où ils se trouvent et quand ils s'y trouvent ; vous toucherez fatalement plus de monde.

**45% des chalands se déclarent insatisfaits de la communication générale effectuée autour des travaux.**

Votre chantier fera pour un temps partie intégrante de la vie du quartier. Au même titre que l'ouverture d'un nouveau commerce, il s'agit donc de marquer ses différentes étapes de vie : première pierre, visites, fin du chantier, inauguration, ... Outre le côté promotionnel, ce phasage envoie aux usagers le message subliminal suivant : Ça avance !

Pour les chantiers de longue durée, pensez à mettre en place un système de médiation, via une personne relai ou porte-parole. Celle-ci assurera en permanence le dialogue entre les usagers et le chef de chantier. Les rôles sont ainsi définis et la communication facilitée.



*Inauguration, le 21 juin 2016, de l'éco quartier de la ville de Meyrin, en Suisse. Le projet "Les Vergers" prévoyait la construction de 1.350 logements, répartis dans 30 bâtiments. Un événement a été organisé afin de rassembler les divers acteurs du chantier, les habitants de la ville et leurs futurs voisins. Crédits photos : Les Vergers- Meyrin*

---

## 5. SOUS LES PAVÉS, LA PLAGE !

Votre chantier ne peut rimer uniquement avec bruit et poussière. Il doit, au contraire, devenir un véritable lieu de vie et d'animation. Les grosses machines fascinent les petits comme les plus grands ; il serait dès lors dommage de les priver du spectacle. Mettez donc – littéralement – votre chantier sous le feu des projecteurs en créant des points de vue remarquables et en rendant accessibles certaines zones sécurisées. Ainsi, vous permettez aux usagers de s'approprier l'espace en devenir et de le faire leur.

La palissade est un outil simple mais d'une redoutable efficacité. À la fois miroir et bouclier, elle permet de porter le message global du projet en masquant ses imperfections et en soulignant ses qualités. Ajourée, elle donne aux passants la possibilité de suivre, au jour le jour, l'avancée des travaux. Informatrice, elle livre aux usagers des indications concernant le chantier. Artistique, elle fait la part belle aux œuvres d'artistes locaux. Verte, elle permet, parfois, de rendre à la nature ses droits le temps des travaux.





*En 2015, les designers Ariane Epstein et Edouard Chassaing ont remporté le prix "Lyon" à LYON CITY DESIGN Urban Forum avec leur projet "Palissade". Soutenu par Foncière des Régions, le projet était à la fois un support d'information sur le chantier en cours, mais aussi un lien entre la ville et les usagers. Crédits photos : Edouard Chassaing*

En été 2015, Atrium.Brussels s'est vue offrir l'opportunité de modéliser sa stratégie d'intervention pour l'accompagnement des quartiers commerçants en période de chantier. La STIB et Bruxelles Mobilité prévoyaient le renouvellement des rails de tram et la rénovation du carrefour dans le quartier Vanderkindere.

*« Après l'avoir analysé, Atrium a proposé une approche ludique du quartier commerçant. Ce genre d'initiative devrait se faire dans le quartier de façon permanente... Malgré les travaux, le quartier est plus vivant, plus coloré. C'est un excellent coup de fouet ! »*  
Guillaume Vanhamme, Propriétaire, Bureau Vanhamme

En partenariat avec la STIB et les commerçants, Atrium a donc développé une promenade autour de la zone de chantier, en garantissant ainsi la lisibilité et l'accessibilité. Cet aménagement ludique a permis de signaler l'ouverture des commerces et de les mettre en valeur, en plus de limiter l'impact visuel peu esthétique du chantier.