

Le contexte de l'innovation

L'agglomération havraise se crée une physionomie digne d'une grande métropole qui sera prochainement à une heure en TGV de la capitale. Parmi les nombreux projets, la première ligne de tramway va transformer et embellir l'agglomération. Elle rapprochera les quartiers en termes de lien social et de mobilité. Mais le bénéfice ne sera perçu que le 12/12/2012, date de sa mise en service. En attendant, il s'agit d'accompagner les habitants pendant les travaux et de les préparer à ce nouveau moyen de transport, alors qu'ils sont très attachés à la voiture.

L'idée innovante

« *Le tramway nous rapproche* »

En rupture avec la communication « techno » des grandes opérations urbaines, ce concept rend le projet humain, joue sur les attentes de cohésion sociale du grand public et valorise les atouts du tram.

L'objectif recherché

- S'approprier le projet
- Assurer une bonne acceptation du projet et fédérer le public autour de ce grand projet d'infrastructure.
- Inciter le grand public à opter pour des déplacements en tram, dès sa mise en service

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

- Une présence pendant les travaux
- Créer des échanges et un dialogue avec le grand public grâce à une présence forte du maître d'ouvrage (la CODAH) et à un dispositif de proximité exceptionnellement complet.

Le contenu de la réalisation***Vous avez rendez-vous avec le tram***

Temps fort de l'année, les rendez-vous du tramway sont un moment convivial pour tous. Des stands sont installés dans les différents quartiers de l'agglomération havraise pour accueillir les habitants. Les acteurs du projet (maître d'ouvrage, maître d'œuvre...) viennent à la rencontre du public pour répondre à leurs questions et pour présenter le projet.

Trois éditions des rendez-vous du tram se sont déroulées depuis le lancement du projet.

Les deux premières éditions étaient consacrées à la découverte du projet, puis aux essences d'arbres plantées le long du tracé.

Le troisième temps fort, qui a eu lieu le 31 mai 2011, était placé sous le thème de la découverte des rues de demain (les aménagements urbains avec l'arrivée du tramway).

À cette occasion, des supports en braille et relief ont été réalisés pour les personnes mal et non-voyantes.

Le tram à la plage

De juin à septembre 2010, un espace info tram, animé par les ambassadeurs du tramway, a été installé à la plage du Havre, lieu ludique, d'accueil et d'échanges entre les acteurs du projet et les habitants de l'agglomération. L'espace s'est ensuite déplacé dans différents lieux de l'agglomération dont la foire expo.

Depuis le 18 juin 2011, la maquette du tramway grandeur nature est installée à la plage du Havre. Longue de 13 mètres, elle est exposée sous un chapiteau et ouverte au grand public. Les ambassadeurs du tramway accueillent les visiteurs chaque jour et leur font découvrir les spécificités de la future rame (design, sièges, portes, cabine conducteur...).

À son arrivée à la plage, la maquette de la rame a été présentée, en avant-première, aux associations de personnes à mobilité réduite de l'agglomération qui ont découvert leur futur moyen de transport.

« Choisissez votre future rame »

Le design intérieur et extérieur de la rame du tramway a été choisi par les habitants de l'Agglomération havraise lors d'une concertation originale organisée au mois d'octobre 2010. Deux habillages du tramway ont été soumis au choix des citoyens, qui se sont mobilisés pour élire leur rame préférée (vote sur le site Internet ou dans différents lieux publics).

La révélation de la rame s'est faite au cinéma Gaumont lors d'une projection exceptionnelle du futur tramway en 3D avec les élus et la presse.

Le film a été ensuite diffusé pendant 3 semaines auprès du grand public.

« Vous prendrez bien un café ? »

Les acteurs du projet tramway et les élus viennent à la rencontre des habitants lors des Cafés tram, organisés dans les cafés de certains quartiers. Les riverains posent leurs questions sur le tramway directement aux équipes du tram autour d'un bon café !

Les moyens humains et financiers (budget total, coûts pour la collectivité)

Annonceur : 1 directeur de la communication, 1 responsable communication Stratégie et coordination, 1 responsable du pôle de proximité

2 Agences : Stratis et DB COM

11,25% du budget global du projet

Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)

Le dispositif de communication, basé sur des actions de proximité, permet de faire vivre le projet pendant la phase travaux et favorise son appropriation par le grand public. Cette démarche a été très bien accueillie par les habitants de l'agglomération puisque les différents temps forts organisés ont remporté un vif succès :

Fréquentation globale des 3 rendez-vous avec le tram : 5 200 personnes

Fréquentation: 3 500 pour 2010 avec l'Espace Info Tram ; 1 000 personnes / jour depuis l'ouverture de la maquette

4 200 personnes ont voté pour la rame de leur choix

Plus de 10 000 personnes ont vu le spot 3 D de la rame au cinéma

À 18 mois de la mise en service du tramway, il s'agit de poursuivre la mise en place de ce dispositif, et de l'adapter si besoin, pour préparer l'ensemble de l'agglomération à l'arrivée du tramway.

Contact

Caroline Leblond, responsable communication projet tramway

Tél. : 02 35 22 12 41 ; courriel : cleblond@systra.com