



**GUIDE D'INFORMATION**  
pour les professionnels riverains du chantier



## **PENDANT LES TRAVAUX DU TRAMWAY T4, LE STIF ET SES PARTENAIRES SONT À VOS CÔTÉS POUR VOUS ACCOMPAGNER.**

D'importants travaux sont en cours pour créer la nouvelle branche du tramway T4 qui reliera Bondy à Clichy-sous-Bois et Montfermeil.

Le STIF et ses partenaires se sont fixés comme objectif de limiter et prévenir au maximum les nuisances liées au chantier. Toutefois, les travaux peuvent perturber vos activités professionnelles. C'est pourquoi, le STIF et ses partenaires ont décidé de mettre en place une procédure d'indemnisation à l'amiable.

La Commission de Règlement Amiable est indépendante. Elle est présidée par un magistrat du Tribunal administratif de Montreuil et constituée des organismes de contrôle et institutions représentant les entreprises.

En parallèle, tout au long des travaux, un dispositif complet d'information est déployé pour répondre à l'ensemble de vos demandes (réunions d'information, médiatrice commerciale, agents d'information...) et une communication adaptée est mise en place sur le chantier (signalétique, itinéraires conseillés...).

L'objet du présent guide est donc de vous donner tous les renseignements utiles sur le projet et sur la demande d'indemnisation. À cet effet, le dossier d'indemnisation à compléter est joint à ce guide.

Tous les interlocuteurs mentionnés dans ce document sont à votre disposition pour vous renseigner. N'hésitez pas à les contacter.

### **L'équipe projet du T4**

- p. 5 **LE TRAMWAY T4 DANS VOTRE VILLE**
- p. 6 LE TRAMWAY T4, LEVIER D'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE
- p. 9 LE CHANTIER DANS SES GRANDES LIGNES
- p. 10 UN DISPOSITIF D'INFORMATION PENDANT LES TRAVAUX
- p. 11 **LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE**
- p. 12 QU'EST-CE QUE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE ?
- p. 14 COMMENT DÉPOSER UN DOSSIER ?
- p. 16 QUELLES SONT LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE D'INDEMNISATION ?
- p. 17 **LES AUTRES DISPOSITIFS ET CONTACTS UTILES**
- p. 18 LES ORGANISMES CONSULAIRES
- p. 19 LES ORGANISMES FISCAUX ET SOCIAUX

# LE TRAMWAY T4 DANS VOTRE VILLE







**37 000** voyageurs attendus chaque jour sur la nouvelle branche du T4

**11** nouvelles stations

**6,5** kilomètres de nouvelles voies

Des trajets **+ confortables** **+ réguliers** **+ rapides**

## LE TRAMWAY T4, LEVIER D'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

Des Pavillons-sous-Bois à Montfermeil, la nouvelle branche du tramway T4 renforcera l'attractivité du territoire par des déplacements facilités. Le tramway offrira un cadre de vie embelli et de meilleures conditions de mobilité aux habitants de ce territoire.

### ● Un nouveau réseau de transports sur le territoire

La mise en service du tramway T4 a pour principal objectif de **desservir les villes qu'il traverse** et de les rendre plus agréables pour leurs habitants actuels et attractives pour de futurs résidents ou professionnels.

**37 000 voyageurs** seront attendus chaque jour lors de la mise en service de la nouvelle branche du T4. La venue de nouveaux habitants ou d'employeurs redynamisera le territoire, favorisera la mixité sociale et par le fait même, **l'essor de son activité économique actuelle**.

Le tramway T4 ne sera pas le seul projet de transport à voir le jour sur le territoire. Le Grand Paris Express, métro automatique, offrira deux stations à Bondy (Ligne 15) et à Clichy – Montfermeil (Ligne 16) tandis que le T Zen 3 passera par Gargan. Complétée par un réseau de bus réorganisé, l'offre des transports sur ce secteur deviendra **un véritable atout économique et social**.

**1 tramway**  
11 nouvelles stations T4 entre Livry-Gargan et Montfermeil



**1 métro automatique**   
2 gares du Grand Paris Express à Clichy – Montfermeil et à Bondy

**LIGNE 15** **LIGNE 16**

**1 réseau de bus performant**  
1 bus à haut niveau de service, le T Zen 3, et une desserte adaptée aux nouvelles correspondances

**Tzen 3**



# LE TRAMWAY T4 DANS VOTRE VILLE

## • Des déplacements plus confortables et rapides

La mise en service du tramway T4 va permettre à **des milliers de voyageurs** d'effectuer leurs déplacements de manière plus confortable et plus rapide. De nombreux itinéraires jusqu'alors réalisés en voiture ou délaissés faute d'en avoir une, deviendront possibles pour la majorité des habitants.

Le tramway sera **accessible aux personnes à mobilité réduite**, quel que soit leur handicap, grâce à de nombreux aménagements : systèmes sonores et visuels, mise à niveau des quais, bandes podotactiles...



Des trajets plus rapides



Un tramway accessible  
aux personnes à mobilité réduite  
ou avec des besoins spécifiques

## • Un cadre de vie amélioré

La construction de la plateforme du tramway constituera l'opportunité de **repenser les voiries et les trottoirs**. Ces aménagements viseront à **apaiser la circulation routière et à créer des espaces pour chaque mode** : piétons, vélos, bus, voitures. En favorisant les modes actifs et en limitant la vitesse sur certaines rues, le niveau sonore actuel sera réduit. La plateforme sera engazonnée et de nouvelles plantations agrémenteront le tracé, créant ainsi un ruban végétal entre les villes.

Les projets de renouvellement urbain de Clichy-sous-Bois et Montfermeil, déjà en cours de réalisation, seront également optimisés par l'arrivée du tramway.



Un partage de la voirie entre tous  
les modes de déplacement

## LE CHANTIER DANS SES GRANDES LIGNES

Le chantier va se dérouler en plusieurs étapes : le déplacement des réseaux souterrains, la préparation des voiries de surface, la réalisation du système de transport et des stations, les essais avant la mise en service.

Le STIF et ses partenaires s'appliquent à coordonner l'ensemble des intervenants de manière à limiter les perturbations générées par le chantier et à optimiser le calendrier de réalisation de la nouvelle branche du tramway T4.

### 2015 à 2016 Travaux préparatoires



- Déviation des réseaux d'assainissement, d'électricité, de gaz et de télécommunications sur Les Pavillons-sous-Bois, Livry-Gargan, Clichy-sous-Bois et Montfermeil.
- Préparation du chantier du tramway (dépose de mobilier urbain, aménagements de la voirie...).

### 2016 à 2018 Travaux du tramway



- Travaux de réalisation de la plateforme, des voies nouvelles, des stations...
- Travaux d'adaptation des infrastructures existantes du T4 entre Aulnay-sous-Bois et Bondy : réaménagement des quais et de la station Gargan, adaptation des aiguillages.
- Création d'un nouveau centre de commande de la ligne et de maintenance des tramways à Noisy-le-Sec.





## UN DISPOSITIF D'INFORMATION PENDANT LES TRAVAUX

Limiter les nuisances du chantier au quotidien est une préoccupation constante des maîtres d'ouvrage. C'est pourquoi un dispositif d'information est d'ores et déjà déployé, depuis janvier 2015.



● **Une médiatrice commerciale** a été nommée pour être à l'écoute exclusivement des commerçants et professionnels du secteur. Son rôle consiste à prendre connaissance au cas par cas des interrogations ou désagréments exprimés par les gérants ou dirigeants d'entreprise, et à leur apporter des réponses appropriées. Adélia BELLIER : 01 48 95 10 92 / 06 03 79 61 58 • mediateur-commerces@tramway-t4.fr

- **Des réunions publiques** sont proposées aussi bien aux professionnels qu'aux habitants, afin de répondre à leurs questions.
- **Un site Internet** : [www.tramway-t4.fr](http://www.tramway-t4.fr)  
Des informations dans l'espace « accès commerçants ».
- **Sur le chantier, des panneaux** indiquant les cheminements des piétons et la circulation routière sont déployés. Une signalétique sera également mise en place pour rappeler et faciliter l'accès des clients aux différents commerces. Ces panneaux sont aussi destinés à assurer la sécurité des riverains, des usagers et des personnels de chantier.
- **Des agents d'information** sont présents en permanence sur le terrain, afin de recueillir les observations des habitants et leur apporter des réponses adaptées.
- **Des Infos Riverains** sont distribués dans les boîtes aux lettres des habitants et déposés chez les commerçants, afin de les informer sur les différentes phases de travaux.



## LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE







### QU'EST-CE QUE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE (CRA) ?

Pour soutenir les professionnels pendant les travaux du tramway T4, le STIF et ses partenaires ont souhaité une procédure de règlement amiable. Ce dispositif permet un traitement des demandes d'indemnisation plus rapide qu'une procédure auprès du Tribunal administratif. La démarche auprès de la CRA est simple et rapide.

#### ● Quel est son rôle ?

La CRA instruit les demandes d'indemnisation présentées par les professionnels qui sont implantés le long du tracé du tramway et jugées recevables.

Après étude des dossiers, elle émet un avis sur la demande d'indemnisation du professionnel demandeur. Cet avis est transmis au STIF, qui *in fine*, décide ou non de suivre l'avis de la CRA.

Les préjudices susceptibles d'être pris en compte par la CRA sont les mêmes que ceux qui auraient été réparés par un juge administratif. L'avantage de la CRA est d'éviter aux professionnels une procédure longue auprès du Tribunal administratif.

#### ● Qui fait partie de la CRA ?

La CRA est présidée par le vice-président du Tribunal administratif de Montreuil et suppléée par le Premier Conseiller du Tribunal administratif.

##### Les membres de la CRA ayant voix délibérative sont :

- le Président ;
- un représentant de la maîtrise d'ouvrage STIF ;
- un représentant de la Chambre de métiers et de l'artisanat de Seine-Saint-Denis ;
- un représentant du Régime Social des Indépendants ;
- un représentant de l'URSSAF ;
- un représentant de l'Ordre des experts-comptables.

##### Les membres de la CRA ayant voix consultative sont :

- un représentant de la direction des services fiscaux ;
- un représentant de la maîtrise d'ouvrage coordinatrice SYSTRA ;
- un représentant de la maîtrise d'ouvrage STIF pour les aspects juridiques ;
- un représentant de la maîtrise d'ouvrage SNCF Réseau ;
- un représentant de la maîtrise d'ouvrage SNCF Transilien ;
- un représentant de l'intercommunalité concernée ;
- un représentant de la commune concernée.

Le secrétariat de la CRA est assuré par la Chambre de commerce et d'industrie de la Seine-Saint-Denis.

#### SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE

Chambre de commerce et d'industrie de la Seine-Saint-Denis (CCI SSD)  
Département Projets de territoires et collectivités locales  
191 avenue Paul Vaillant Couturier  
93 005 Bobigny cedex  
Tél : 01 48 95 10 28

#### ● Qui peut être indemnisé ?

Sont éligibles, les commerçants et artisans inscrits au registre du commerce ou des métiers, riverains de la voie publique concernée par les travaux du T4 et installés avant la date de déclaration d'utilité publique, le 12 septembre 2013.

Dans le cas contraire, les demandes seront étudiées au cas par cas par la CRA.

#### ● Quels sont les préjudices qui sont indemnisés ?

Le dommage doit être :

- **actuel et certain** : les travaux liés au tramway T4 doivent être la cause directe du dommage et le professionnel doit pouvoir prouver une baisse réelle de son activité ;
- **direct** : la perte de chiffre d'affaires doit trouver directement sa cause dans l'exécution des travaux ;
- **spécial** : il ne doit concerner qu'un nombre limité de personnes identifiées se trouvant dans une situation particulière et être directement lié à la réalisation des travaux (par exemple, le bruit ou la poussière ne sont pas des natures de dommages subis spécifiquement par quelques riverains) ;
- **anormal** : il présente un degré de gravité tenant compte de la gêne occasionnée, de son intensité.

#### EXEMPLES POUR DÉPOSER UN DOSSIER AUPRÈS DE LA CRA :

Vous constatez une baisse importante de votre chiffre d'affaires liée à l'exécution des travaux du tramway T4 et :

- l'accès à votre magasin est restreint ;
- la fréquentation de votre clientèle baisse ;
- vos conditions d'exploitation sont affectées par des nuisances liées au chantier.

Les dossiers de demandes seront étudiés au cas par cas, mais l'attribution d'une indemnisation n'est pas systématique car elle dépend de la situation particulière de chaque demandeur. Seuls les travaux sous maîtrise d'ouvrage du STIF et de la SNCF seront éligibles à une indemnisation par la Commission de Règlement Amiable.

## COMMENT DÉPOSER UN DOSSIER ?

Si vous estimez que vous avez subi ou subirez un préjudice en raison des travaux du tramway T4, vous pouvez préparer votre dossier de demande d'indemnisation.

### ● Où vous procurer le dossier de demande d'indemnisation ?

Vous pouvez en faire la demande, auprès :

du **SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE**  
Chambre de commerce et d'industrie de la Seine-Saint-Denis (CCI SSD)  
Département Projets de territoires et collectivités locales  
191 avenue Paul Vaillant Couturier, 93 005 Bobigny cedex  
Tél : 01 48 95 10 28

de la **médiatrice commerciale**, Adélia Bellier  
Tél : 06 03 79 61 58 / 01 48 95 10 92  
mediateur-commerces@tramway-t4.fr

Vous pouvez également le télécharger sur le site Internet (accès commerçants) [www.tramway-t4.fr](http://www.tramway-t4.fr)

### ● Quand pouvez-vous déposer votre dossier ?

La CRA est mise en place dès le début des travaux d'infrastructure.

### ● Comment constituer votre dossier ?

- 1 • Remplissez le dossier de demande d'indemnisation joint à la pochette en intégralité et signez aux endroits indiqués ;
- 2 • réunissez l'ensemble des pièces justificatives à fournir en appui du dossier ;
- 3 • pensez à photocopier l'intégralité du dossier, soit un total de 5 fiches ;
- 4 • rassemblez votre dossier et l'ensemble des pièces justificatives dans l'enveloppe préadressée prévue à cet effet (attention cette enveloppe n'est pas timbrée).

**Attention : tout dossier incomplet ne pourra pas être étudié.**

### ● À qui adresser votre dossier complet ?

Envoyez votre dossier complet en affranchissant l'enveloppe au tarif recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT AMIABLE**  
Chambre de commerce et d'industrie de la Seine-Saint-Denis (CCI SSD)  
Département Projets de territoires et collectivités locales  
191 avenue Paul Vaillant Couturier, 93 005 Bobigny cedex

### ● Quelles informations sont demandées dans le dossier d'indemnisation ?

#### Votre exploitation :

- la nature juridique de votre entreprise ;
- la personne habilitée à la représenter ;
- son siège social ;
- l'année de sa création ou de son acquisition ;
- les activités exercées et l'adresse de votre entreprise ;
- l'évolution des résultats d'activité.

#### Votre activité :

- les spécificités commerciales de votre entreprise (les effectifs, la nature des activités exercées) ;
- votre occupation du domaine public (terrasses, étals).

#### Votre dommage :

- la difficulté d'accessibilité à votre entreprise (son importance et sa durée) ;
- les autres nuisances éventuelles (la nature et leur durée) ;
- les mesures prises en raison de ces difficultés ;
- les autres mesures (investissement en communication, en publicité...);
- le montant de la réparation indemnitaire demandée.

**Le secrétariat de la CRA ainsi que la médiatrice commerciale se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.**







## QUELLES SONT LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE D'INDEMNISATION ?

### • Chaque dossier déposé auprès de la CRA est examiné

- Si votre dossier est complet, un récépissé d'enregistrement vous sera adressé. Sinon, un courrier du secrétariat vous sera envoyé et vous précisera les pièces manquantes. Les dossiers sont examinés par ordre d'arrivée.
- Vous serez invité pour présenter votre dossier devant la Commission. Vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.
- Les membres de la Commission examineront votre dossier en séance plénière.

### • La Commission de Règlement Amiable rend un avis

- La Commission déterminera si les conditions juridiques donnant droit à une indemnisation sont réunies. Le cas échéant, elle chiffrera la part du préjudice économique indemnisable.
- La Commission vous transmettra son avis ainsi qu'au maître d'ouvrage coordinateur, à qui revient la décision finale.
- La décision finale vous sera notifiée par le maître d'ouvrage coordinateur, par lettre recommandée.

### • Si vous n'obtenez pas satisfaction dans le cadre de la procédure amiable

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous avez toujours la possibilité de saisir le Tribunal administratif de Montreuil.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF • 7, rue Catherine Puig • 93 558 Montreuil Cedex



## LES AUTRES DISPOSITIFS ET CONTACTS UTILES





En savoir plus :  
[www.tramway-t4.fr](http://www.tramway-t4.fr)

