

## RENCONTRES DIRECTES AVEC LES USAGERS – L'EXEMPLE DU CENTRE D'INFORMATION DU PROJET BJØRVIKA

J. SOLHEIM

Projet E18 Bjørvika, L'Administration routière norvégienne, Norvège

[JOHANNE.SOLHEIM@VEGVESEN.NO](mailto:JOHANNE.SOLHEIM@VEGVESEN.NO)

### RÉSUMÉ

Bjørvika est un vaste programme de routes et de tunnels de l'Administration routière norvégienne (NPRA) pour la capitale, Oslo. Ce projet, dont les travaux ont démarré en 2005, prévoit le premier tunnel immergé du pays, un tunnel rocheux, un pont suspendu, des tramways, des rocades et quelque 6 km de voies dans le centre d'Oslo. Il s'inscrit dans le cadre du plus ambitieux projet d'aménagement de la ville depuis les années 1650. Près de 100 000 véhicules empruntent chaque jour le site de ce projet qui s'achèvera en 2014 pour un coût estimé à 5,9 milliards de NOK. Le Centre d'information du projet Bjørvika ouvert à l'automne 2005 reçoit en moyenne 4 000 visiteurs par an. Il remplit essentiellement trois missions: expliquer l'utilisation des fonds publics pour un projet d'infrastructure d'envergure; établir et valoriser la marque ou l'image de la NPRA; et recruter durablement des personnels pour la NPRA et la sous-traitance.

Par la rencontre directe et l'écoute des usagers, le Centre d'information était destiné à ménager de part et d'autre un climat de confiance et d'ouverture. Des films, des expériences (maquette du projet, visites guidées dans un tunnel), des exposés et le dialogue renvoient des expériences positives de l'organisation, participant à la perception globale de la NPRA par les usagers. Cet article abordera le rôle joué par le Centre d'information du projet Bjørvika dans la simplification des relations entre la NPRA et les usagers.



Figure 1 - Le Centre d'Information du Projet Bjørvika