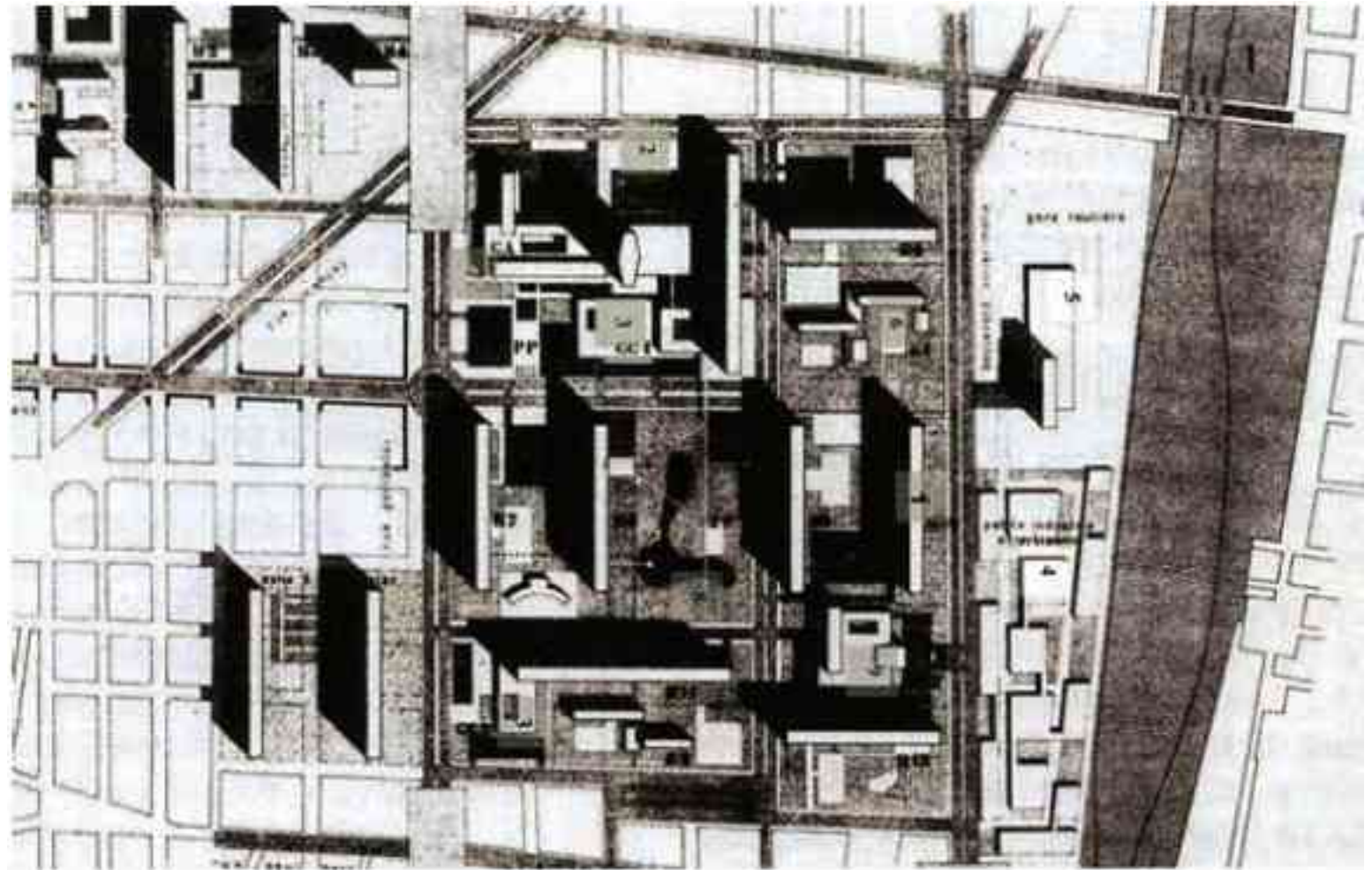


Quelle signalétique accessible à l'échelle d'un territoire ?

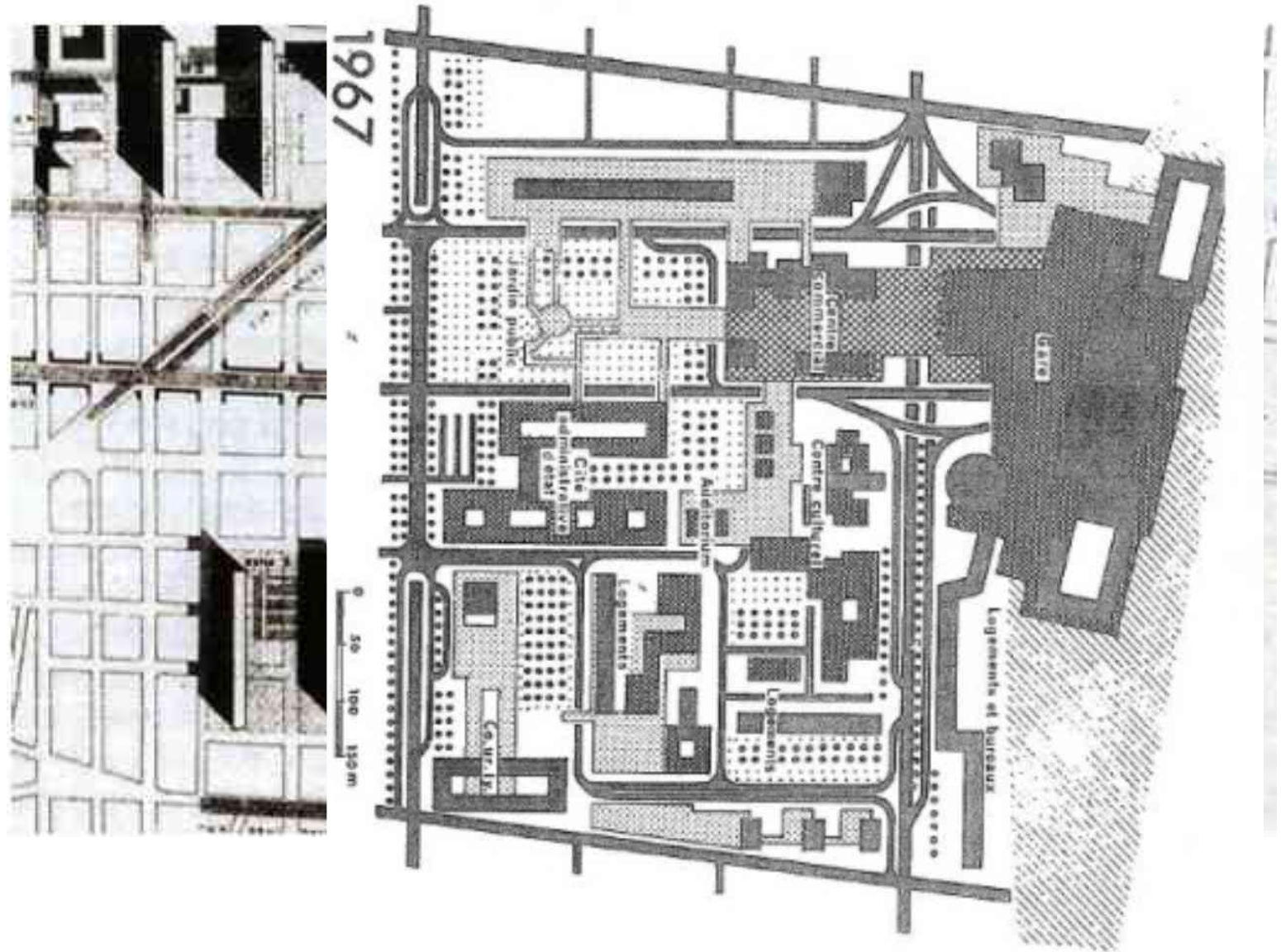
**Retours sur la concertation pour la mise en
accessibilité des abords de l'Hôtel de la
métropole de Lyon**

rapporté par Daniel Lemoine - Cerema

Le quartier de la Part-Dieu : une singulière aventure urbanistique



Le quartier de la Part-Dieu : une singulière aventure urbanistique



Une singulière aventure urbanistique

« Car rien n'est moins facile à la Part-Dieu que ce sol anarchique, hérité de l'urbanisme de dalle en vogue pendant les trente glorieuses. En créant en sous-sol et en terrasses des zones désertées et peu sûres, en fragmentant le sol sur plusieurs niveaux, il génère des difficultés de fonctionnement et de perception de la ville.

Même quand il est plat, le sol est segmenté par des obstacles ou des murets et ce dédale rend tout repérage kafkaïen.

Comment trouver son chemin entre les Halles et la gare ? »

Cahiers Part-dieu n°1



Une singulière aventure urbanistique



Une singulière aventure urbanistique



Une singulière aventure urbanistique



Un bâtiment suspendu

- Conçu par les architectes R. Gimbert et J. Vergely, construit entre 1974 et 1976
- Il est réalisé à partir d'une structure suspendue, portée par quatre piles disposée en carré et dans lesquelles se trouvent les ascenseurs. Quatre caissons s'entrecroisent sur les piles et présentent une ossature qui couronne l'édifice. Les murs rideaux, qui clôturent l'édifice, renvoient par un effet de miroir les constructions environnantes.



- Sources : Zoom Rive gauche - Mission site historique de Lyon - Musée Gadagne © Jean-Michel Massin

Commande

- La Direction Prospective et Dialogue Public du Gd Lyon a un marché pour un Regard Prospectif sur la Société
- GT ERP de la Commission Intercommunale d'Accessibilité a retenu 2 chantiers, dont l'Hôtel
- 2010 : Diagnostic Véritas
- 2011 : Diagnostic en marchant (membres CIA)
- 2014 : Conseil vote travaux sur l'ascenseur
- BE Chrysalide ne traite que des panneaux
- Associations formulaient mal leurs besoins en signalétique => Design prospectif (concertation originale à l'aide de designers) avec ateliers à l'automne 2014

Concertation : 3 phases

- Immersion

- Observations des designers sur les usages autour du bâtiment
- Rencontres avec :
 - agents handicapés
 - personnel de l'accueil
 - agents de sécurité
 - responsable du bâtiment
 - organisations syndicales (dont GT handicap)

=> démarche de concertation

Concertation - 1^{ère}

- **Premier atelier : diagnostic partagé**

- Associations / agents (sur la diversité des usages)
- Services de la Métropole (accueil, sécurité, communication, syndicats, ...)
- Retours sur d'autres expériences positives
- Listage des grands principes
 - Ambiances - Accueil humain - Se sentir en sécurité (tunnel)
 - Bases de la signalétique - Un accès prioritaire
- Description d'un parcours idéal
 - Se projeter, idéalement, ce dont les usagers auraient besoin

GRAND LYON
[Direction de la Prospective et du Dialogue Public]
[Direction Logistique et Bâtiments]

DÉMARCHE ACCESSIBILITÉ **DE L'HÔTEL DE COMMUNAUTÉ** **Phase 1 Immersion - Compte-rendu**

OCTOBRE 2014

Concertation - 1^{ère}

La phase d'immersion

L'immersion permet de comprendre et décrypter l'interaction des usagers avec un système. Dans le cas de la démarche accessibilité de l'Hôtel de Communauté, l'idée est de comprendre le fonctionnement du bâtiment, ses différents usagers, ses temporalités, la manière dont les différents usages sont gérés et organisés.

L'immersion a été réalisée entre le 15 septembre et le 15 octobre, à travers deux types d'approches :

- » Des entretiens avec des « acteurs » du lieu :
 - entretien avec Eric Allombert-Goget (responsable bâtiment) et Christine Ferrari (chef d'équipe consignateurs) ;
 - entretien avec l'équipe des consignateurs (PC sécurité) ;
 - entretien avec les agents d'accueil.

Chaque entretien a été conduit en deux temps : un temps d'entretien « classique » sur le poste de travail des agents concernés, et une déambulation commentée dans et autour du bâtiment.

- » Des observations *in situ* du fonctionnement du bâtiment. Ces observations ont été réalisées dans les différents "moments de vie" du bâtiment :
 - lors d'un conseil de communauté ;
 - en journée, à l'arrivée des agents, durant le temps de midi, à la sortie des bureaux ;
 - le soir et la nuit ;
 - pendant un événement recevant du public extérieur ;Etc.

Les observations sont aussi l'occasion, en plus de prises de notes et de photos, d'entretiens informels, comme par exemple avec des agents de passage, des visiteurs, avec le traiteur d'un événement, les vigiles du conseil de communauté, etc.



Sommaire des parties

A_PRÉPARER SA VISITE

B_L'HÔTEL DE COMMUNAUTÉ DANS LE QUARTIER ET DANS L'AGGLOMÉRATION

C_RACONTER LE BÂTIMENT POUR AIDER À SE REPÉRER

D_UNE SIGNALÉTIQUE RÉACTIVE ET ÉVOLUTIVE

ÉLÉMENTS TRANSVERSAUX

Préparer sa visite

- Une grande diversité de publics extérieurs qui viennent au Grand Lyon (y compris dans les étages)
- Préparer sa visite
- 20 rue du Lac ? une adresse trompeuse !

L'hôtel de Communauté communique sur son adresse 20 rue du Lac. Mais le public ne connaissant pas le site arrive au 20 rue du Lac et "ne trouve rien". Certains (chanceux ?) se dirigent vers le parvis et trouvent l'accueil quand d'autres vont rue Paul Bert ou vers l'entrée "élus" de la salle du conseil, "tombent" sur des portes qui ne sont pas des portes d'entrée et ont du mal à trouver l'entrée effective du bâtiment...

Par ailleurs, il y a une autre adresse pour la livraison (mais cette adresse n'est pas facile - impossible ? - à trouver sur le site du GL, puisque dans la partie "accéder au GL", seule l'adresse rue du Lac est indiquée).

Aujourd'hui, rue du Lac, on trouve d'abord des boîtes aux lettres (si l'on est attentif : « Avant les gens la trouvaient pas. [...] Ils viennent nous voir : "elle est où, la boîte aux lettres ?" » (agents d'accueil)), et il faut regarder "au loin" pour apercevoir le parvis et trouver où aller depuis ce point...

Par ailleurs, il s'avère que certaines personnes "confondent" les bâtiments du GL (HdC, CLIP, TRIANGLE) et que sur le site du GL, on n'en sait pas beaucoup plus des attributions et fonctions de chacun. Penser l'accessibilité pourrait donc aussi être l'occasion de penser à spécifier les usages liés à ces bâtiments pour délivrer une information plus fine sur le site internet.

Quant à la trésorerie (qui n'est plus à l'HdC à partir d'octobre 2014), son adresse postale est le 22 rue du Lac, ce qui crée la confusion : pourquoi n'y a-t-il qu'une seule entrée pour le 20 rue du Lac et pour le 22 rue du Lac ? Ce problème ne se posera plus demain, mais permet de mettre en avant les problèmes rencontrés du fait que les adresses postales restent l'un des premiers repères des usagers, ce que l'on ne saurait négliger. Être efficace sur la signalétique et l'accessibilité du bâtiment, c'est peut-être aussi se poser la question des adresses postales et de la manière dont on oriente (ou non) le grand public à partir d'une adresse postale donnée.

Penser la signalétique, c'est aussi penser ce qui a directement ou indirectement une incidence. Plusieurs voies :

1. une réflexion sur l'adresse postale autour de laquelle le GL communique ? L'adresse doit-elle désormais être rue Paul Bert ? Ou place du Lac (ce qui peut inciter les piétons à déambuler sur la place plutôt que chercher le long de la rue) ?

2. Marquer le 20 rue du Lac (moyens de marquage et d'identification à définir) et guider le grand public à partir de ce point jusqu'à l'entrée de l'hôtel de communauté.

3. Donner des "adresses secondaires" sur le site du GL en précisant leurs usages : par exemple, on peut avoir deux entrées du public (rue Paul Bert et place du Lac - il semble d'ailleurs plus que nécessaire d'indiquer la rue Paul Bert, puisque c'est depuis cette rue que l'ascenseur sera accessible), une entrée livraison, une entrée élus, etc.

4. Spécifier les services que l'on peut trouver dans les bâtiments du GL (HdC, CLIP, TRIANGLE) sur le site internet du GL.

Les livreurs et les fournisseurs sont cadrés. Il y a un protocole de chargement.

retours et compléments



20 RUE DU LAC ? UNE ADRESSE TROMPEUSE !

L'hôtel de communauté dans le quartier et dans l'agglomération

- Quel périmètre pour la signalétique ?
- Le bâtiment du Grand Lyon, élément central d'un ensemble de lieux et de bâtiments
- L'hôtel de communauté dans son quartier : quel espace public autour du bâtiment du Grand Lyon ?
- L'hôtel de Communauté dans la Métropole : identifier et connaître un lieu du pouvoir et de la démocratie

Jusqu'où va la question de la signalétique des abords du bâtiment ? > Limites à caler sur les pratiques et non sur des distances ou des principes.

> Signaler le bâtiment aux 4 angles de l'îlot de quartier (délimité par rue du Lac, rue Paul Bert, rue Garibaldi, rue Dr Bouchut) ?

> Quelle articulation avec la signalétique de quartier ? (Voir les projets de la Mission Part-Dieu sur les plans de quartier, les signalétiques, les éventuelles déclinaisons numériques du projet "Soi Facile")

Arrêts de bus Garibaldi : quel nom ? Un arrêt "Métropole" ?

Qui est en charge de la signalétique piétonne ?
La ville ?

Des éléments de signalétique au niveau de ce point pourraient être intéressants, accueillir sur le site les personnes qui viennent de la gare et du centre commercial. Un totem avec plan ? Accueil sonore ? Et pourquoi pas une information sur la Métropole, sur l'histoire du bâtiment... QR code ? Autre ?

retours et compléments



QUEL PÉRIMÈTRE POUR LA SIGNALÉTIQUE ?

Raconter le bâtiment pour aider à se repérer

- Le “bâtiment aux 50 portes”
- Des difficultés de circulation liées à l’histoire du bâtiment
- Un ascenseur pour handicapés ?
- Les niveaux / étages / leurs noms : que se passe-t-il dans les ascenseurs ?
- La signalétique par les piles de couleur
- Quelle place pour les stationnements réservés aux personnes handicapées ?
- Une entrée officielle bien glauque

trouver l'entrée, ce n'est pas facile... C'est l'une des principales remarques qui reviennent des agents de l'accueil. Les agents nous donnent l'exemple d'une personne non-voisante : « Elle avait été une demi-heure pour trouver l'entrée pour passer à l'accueil. » « Mais des fois, des gens se trompent : "voilà, j'ai gagné pour trouver l'accueil du bâtiment, j'ai fait le tour du bâtiment, j'y suis" par l'entrée... » (agent d'accueil) Cette difficulté à trouver l'entrée revient même certains organisateurs du colloque (GGG) à préparer des documents spécifiques pour expliquer aux participants comment se rendre sur place avec des aides de géographes bénévoles. Parce que, comme nous le rappellent les agents d'accueil, les personnes cherchent l'accueil sur la rue...

Certains portes (parmi les 50 portes d'entrée) qui comptent l'édifice d'agglomération ont des rôles différents et fin au plan du point de vue des conviviaux ou d'autres parties de son. Un exemple : la porte du président, utilisée par le seul président du conseil communautaire, est avant tout destinée à l'usage des élus pour des consultations. Il s'agit, lors du projet de signalétique, de prendre en compte cet aspect des choses afin de ne pas négliger les besoins des différents usagers, entre autres des conviviaux. Il s'agit particulièrement de prendre en compte l'aspect « information sur la sécurité incendie » et la sécurité incendie « en matière plus générale ».

De plus, certaines de ces « 50 portes d'entrée » perturbent grandement la visibilité que les usagers (grand public) ont de l'accès au bâtiment. En effet, les trois portes donnant sur la rue Paul Bert, principalement par rapport au reste de la façade, sont trompeuses : de nombreux visiteurs les prennent pour l'entrée principale avant de trouver l'accueil de l'édifice de communauté. C'est en particulier par le fait que l'une de ces portes est surmontée d'une signalétique bandeau « Grand Lyon », une porte utilisée surtout une fois par mois pour les personnes venant lors du conseil de communauté... « Pour ne pas nous tromper, c'était avec un complicité de trouver autour du bâtiment, [...] identifier quel était l'accueil principal, parce qu'il y a l'accueil officiel en face pour accéder à la salle du conseil et aux services, il y a un autre accueil par le bar de la salle du conseil qui est en face... » (personne accueillant les participants au colloque de GGG) le 10 octobre 2014). C'est un sacrifice de la visibilité du bâtiment pour l'entrée de 30 personnes ? Et marquer "entrée du public" sur une porte qui ne sert que lors du conseil de communauté ? D'autant plus que lors des conseils de communauté, bien souvent le public non élu se présente à l'accueil du Grand Lyon : « Ils viennent parce qu'il y a les grandes portes, c'est l'accueil. » (agent d'accueil).

De plus, l'entrée du public dédiée au Conseil de communauté est complètement inaccessibles avec ses tourniquets à accès à l'entrée... et elle ne permet pas de comptabiliser réellement la rentrée de personnes dans le public : une personne se tient devant une quinzaine de personnes lors du conseil de communauté et à nouveau comptabilisée lorsqu'elle entre et une personne en dehors ne peut pas être comptabilisée parce qu'elle passe par une porte quelconque.

Les grandes portes de l'accueil ne sont pas toujours faciles à suivre... en effet, des barreaux rouges signalent les portes par lesquelles il ne faut pas entrer, mais le rouge étant aussi la couleur du G2, le message n'est pas clair pour tout le monde.

➤ Différents niveaux de signalétique à penser en « couches » : la couche « visiteurs », la couche « personnes handicapées », la couche « pompiers/sécurité », la couche « prestataires/entreprises », la couche « livraisons », etc. (à préciser et cartographier ?). Dans l'idéal, chaque couche ne doit pas en « parasiter » une autre.

➤ L'entrée public du conseil de communauté sert à 15 personnes tous les 3 mois... La supprimer ? Si oui, quel fonctionnement mettre en œuvre ? Faire rentrer le public par l'entrée « élus » (avec surveillance vigiles) ?... Faire entrer et sortir ces quinze à trente « spectateurs » du conseil de communauté par un autre endroit — sans sacrifier la sécurité du conseil de communauté (capacité d'accueil de la salle illimitée) et la sécurité dans le bâtiment (intrusion facile dans les étages) ?

➤ Le scénario manifeste : et si on déplaçait l'accueil du bâtiment en bas, rue Paul Bert ? Plus besoin de réaliser un ascenseur... et une plus grande visibilité pour le public ?

Pour le conseil communautaire : il y a vraiment eu des conseils où il a fallu filtrer des manifestants, d'autres où le nombre de personnes voulant y assister était supérieur à 45.

Nommer les entrées ? Entrée 1 (depuis la place du Lac) et entrée 2 (depuis la rue Paul Bert) ? Dire que l'entrée 2 est l'entrée des PH ?

retours et compléments



LE “BÂTIMENT AUX 50 PORTES”

Certaines difficultés et complexités dans les entrées et la circulation du bâtiment sont directement liées à son histoire :

- À l'origine le bâtiment s'intégrait, tout comme l'ensemble du quartier Part-Dieu, dans un système de passerelles en R+1. On accédait directement au parvis par les passerelles ;
- À l'origine le bâtiment était ouvert, il n'y avait pas de sas d'entrée et on pouvait entrer librement.

retours et compléments



DES DIFFICULTÉS DE CIRCULATION LIÉES À L'HISTOIRE DU BÂTIMENT

L'installation d'un ascenseur accessible depuis la rue a conduit à s'interroger sur d'éventuelles limites de son accès. Par peur de voir l'ascenseur sur-utilisé, il a d'abord été évoqué l'idée de le limiter aux personnes handicapées. Mais devant la difficulté à décider - qui plus est à distance - qui pourra ou non y accéder, le choix pourrait finalement être d'en laisser l'accès libre. Les agents d'accueil, interrogés à ce sujet et qui se projettent dans une optique où l'accès à l'ascenseur serait limité, préfèrent laisser la responsabilité de déterminer si la personne qui sonne peut accéder à l'ascenseur aux consignateurs : « Nous en a demandé à Etré Allombert que le PC sécurité vérifie et on peut laisser entrer à l'ascenseur, aux 10 ont les caméras... » Dans les faits, elles admettent qu'il est difficile de trouver des critères visuels objectifs permettant de savoir si une personne possède ou non une difficulté physique (permanente ou temporaire). « Vous vous rendez compte, en plus, quand on a des gens à l'accueil, "viuiter" qui va monter dans l'ascenseur... Et puis [...] la caméra, elle va nous montrer quoi ? » (agents d'accueil)

Qui plus est, un accès limité à l'ascenseur peut être néfaste quant à son bon fonctionnement : « Si l'ascenseur n'est pas assez utilisé, il risque de tomber en panne. » (E. Allombert) Cette problématique est loin d'être anodine car, au-delà de l'épineuse question des critères d'accès à l'ascenseur si celui-ci devait être à accès limité, elle rejoint des questions de fond sur le handicap et l'accessibilité. N'est-il pas problématique de créer un ascenseur réservé aux personnes handicapées ? Ne prend-on pas le risque d'entretenir une accessibilité qui sépare (discrimine ?) personnes handicapées et valides ?

On peut prendre à ce propos la référence de la solution existante (et peu satisfaisante) de la plateforme pour monter les escaliers près du hall d'accueil, obligeant les personnes en fauteuil à se « mettre en scène » dans une machine peu discrète, à l'esthétique et au vocabulaire douteux.

Cette machine est aussi utilisée par les travailleurs qui doivent servir au salon Pradel (mais ne correspond pas non plus à leurs besoins - d'ailleurs elle n'a pas été pensée pour eux, mais bien pour les personnes en situation de handicap).

Les possibilités d'accès à l'ascenseur :

Ascenseur à accès limité avec sonnette et décision par les consignateurs :

Ascenseur à accès limité avec sonnette et décision par les agents d'accueil :

Ascenseur à accès limité avec sonnette mais ouverture systématique (sans choisir) :

Ascenseur à accès limité "psychologique" : par exemple, un pictogramme indiquant que l'ascenseur est réservé aux personnes à mobilité réduite avec un bouton d'appel de l'ascenseur indiquant "Croix de bois, croix de fer, ma mobilité est réduite" ;

Ascenseur à accès libre :

Ascenseur à accès libre avec consigne "citoyenne" :

...?

Question de la borne d'accueil : se tourner vers le public qui va arriver côté ascenseur ?

Tester l'ascenseur ouvert à tous / expérimentation et adaptation de l'accueil en fonction des flux ?

Profiter de la mise aux normes pour mettre en place une solution pertinente en terme d'image comme en terme d'usage pour accéder au salon Louis Pradel ?

Faudrait-il entretenir les usages actuels avec les gens qui rentrent par la place du Lac ? Doit-on signaler aussi la rue Paul Bert, qui risque d'être utilisée pour monter des charges alors que ce n'est pas l'usage prévu ?

retours et compléments



(ex. "croix de bois/croix de fer" de NouriProject)

Êtes vous d'accord pour attribuer l'auteur?



Donner l'attribution à :

UN ASCENSEUR POUR HANDICAPÉS ?

Une signalétique réactive et évolutive

- Quand le vieux côtoie le moins vieux... des informations trompeuses.
- Vers une signalétique réactive ?

Une déambulation autour de l'hôtel de communauté. Des panneaux, vestiges d'une signalétique passée, laissent imaginer une "accessibilité" aux handicapés et mènent vers une "place handicapés". Mais cette place ne peut servir qu'aux avertis (puisque'il faudrait s'être présenté auprès des consignateurs avant d'y accéder, et donc les avoir appelés avant de venir sur le site) et ne permet une entrée dans le bâtiment qui par le parking. Ces panneaux n'ont donc aucune raison d'être, mais leur présence brouille la compréhension que peuvent avoir les usagers quant à l'accès au bâtiment.

La présence de ces panneaux et autres éléments de signalétique laissés sur place alors qu'ils ne font plus sens et le fait que cela ne semble pas constituer un problème ou une urgence montrant qu'il est nécessaire de gérer les éléments de signalétique sur le site tout au long de la vie du site.

L'exemple du test des panneaux de signalétique avec éclairage nocturne et panneaux solaires est intéressant : il s'agit d'une forme d'expérimentation, sauf que si celle-ci ne s'avère pas convaincante, il faudrait en tirer les leçons et les retirer.

La mise en place de la Métropole au 1er janvier 2015 implique que nombre de changements vont avoir lieu. Cela a d'ailleurs déjà commencé : la trésorerie part en octobre 2014, l'agence d'urbanisme a déjà déménagé. Or ces deux services sont les seuls identifiés sur les éléments de signalétique présents aujourd'hui sur le site. "On est obligés d'intégrer ce qui va se passer bientôt, mais on n'en connaît pas autant qu'il faudrait en connaître... et pour autant on doit concevoir une signalétique. D'où une grande difficulté aussi : nous sommes en préparation de ce qu'on appelle la Métropole. [...] La trésorerie s'en va le 30 octobre. Heureusement qu'on n'a pas fait la signalétique avant, sinon elle aurait été obsolète parce qu'il n'y a plus de trésorerie. Quelqu'un va se mettre à la place, on ne sait pas qui encore..." (Eric Allombert-Gogot)

La question de l'évolutivité de la signalétique est en effet rendue d'autant plus importante par le processus de métropolisation. En effet dès maintenant, et sans doute pendant plusieurs années, le fonctionnement du bâtiment et les services présents vont être amenés à changer régulièrement.

Par ailleurs, on peut à ce titre noter qu'avec la fusion avec le Conseil Général, on peut imaginer que nombre d'agents issus du CG seront amenés à se rendre dans le bâtiment pour la première fois.

Imaginer des dispositifs signalétiques facilement évolutifs, qui puissent être modifiés régulièrement. En ce sens on peut constater qu'être innovant ce n'est pas forcément être super techno : les panneaux rouges avec adhésifs blancs sont très simples, d'un coût peut-être élevé et très efficaces y compris pour les PH (à retenu pour nous, ce système peut être intéressant pour maquette/prototyper facilement en vue des phases suivantes).

Quelle moyen mettre en place pour que les éléments de signalétique n'étant plus d'actualité soient enlevés en temps et en heure ? Au-delà des aspects techniques (concevoir un dispositif de signalétique évolutif), c'est surtout une question de modes opératoires : comment faire en sorte que la signalétique prévue, s'adapte ? Qui s'en occupe ? Qui expérimente/évalue ? Qui fait le suivi ? Quels outils pour être efficace quand il y a des changements à opérer (les emplacements des panneaux de signalétique sont-ils recensés sur un plan par exemple ?) ? Comment se mettre dans une posture de signalétique évolutive et non conçue une fois pour toutes ?

Pourrait-on (devrait-on) coupler cette gestion dans le temps des éléments de signalétique avec la gestion des évolutions liées à la mise en place de la Métropole ? Si oui, comment cette gestion devra évoluer une fois que l'organisation des services de la Métropole sera stabilisée ?

Un plan Interactif des éléments de signalétique ?

Pour info, l'identité visuelle de la Métropole sera proche de celle du Grand Lyon : mêmes couleurs, et "communauté urbaine" sera remplacé par "la métropole"

retours et compléments



QUAND LE VIEUX CÔTOIE LE MOINS VIEUX...

DES INFORMATIONS TROMPEUSES. VERS UNE SIGNALÉTIQUE RÉACTIVE ?

Éléments transversaux

- Impossible pour une personne en fauteuil de rentrer dans l'Hôtel de Communauté
- Un système de badge permettant une diversité de niveaux d'accès au bâtiment
- Le piéton et la logique du chemin le plus court
- Projet Part-Dieu : qu'est-il prévu en termes de signalétique, de plans dans l'espace public, d'information-orientation numérique ?
- Jour/nuit : les différences de fonctionnement du bâtiment au cours de la journée
- Et en cas d'incendie ?

Concertation - 2nd

- **Deuxième atelier (+ 3 mois) : grandes thématiques**
 - Le bâtiment dans la ville
 - Dans le quartier (attention à la chaîne des acteurs - mise en Œuvre compliquée)
 - Mieux comprendre le bâtiment

MÉTROPOLE DE LYON
[Direction de la Prospective et du Dialogue Public]
[Direction Logistique et Bâtiments]

DÉMARCHE ACCESSIBILITÉ **DE L'HÔTEL DE LA MÉTROPOLE**

Phase 4 - Scénarios

JUIN 2015

9 scénarios

- Des scénarios sont proposés, directions à investiguer :
 - Concevoir une signalétique réactive
 - Prototyper pour tester
 - Couleurs, matières, ambiances : exploiter d'autres dimensions de la Signalétique
 - Mettre en avant des aides humaines
 - Intégrer la mission Part-Dieu à la Démarche

9 scénarios

Scénario 01 / 2 NOMS POUR 2 ACCÈS

Scénario 02 / LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCÈS PAUL BERT

Scénario 03 / LE DÉPOSE-MINUTE

Scénario 04 / LA BOÎTE À OUTILS POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS EXTÉRIEURS

Scénario 05 / LES TOTEMS

Scénario 06 / L'ENTRÉE POP-UP DE LA SALLE DU CONSEIL

Scénario 07 / LA SIGNALÉTIQUE DE SORTIE NOCTURNE

Scénario 08 / LA PAGE « PRÉPARER SA VISITE » DU SITE DE LA MÉTROPOLE

Scénario 09 / UN ÉVÉNEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA MÉTROPOLE

9 scénarios

- Science de la signalisation = signalétique



« Je suis passé pour la première fois par ce passage pour aller prendre l'ascenseur, à cause de mes béquilles »



*Nadine,
visiteuse extérieure
(avec des béquilles)*

« Alors là, rien à dire, c'était glauque et c'est devenu une vraie entrée »



*Hervé,
agent Métropole*

« Maintenant j'utilise ce passage pour traverser et aller au centre commercial »



*Sandrine,
habitante du quartier*

9 scénarios

- Travaux de bâtiment



LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCÈS PAUL BERT

L'accès à l'accueil de l'Hôtel de la Métropole par la rue Paul Bert est aujourd'hui peu engageant et peu visible. Il deviendra demain, avec l'installation de l'ascenseur, l'un des deux accès principaux du bâtiment. C'est l'occasion de repenser de fond en comble ce passage, en sur-investissant son aménagement pour compenser l'effet « tunnel » de cet accès et de lui conférer une réelle valeur visuelle et symbolique de « porte d'entrée ».

Pourquoi

- Rendre l'accès visible/visible.
- Changer l'ambiance du passage.
- Visibiliser l'accès à l'ascenseur.

Comment

- Des matériaux clairs au sol, au mur et au plafond.
- Un éclairage fort et de qualité.
- Une signalétique « GRAND LYON Accès Paul Bert » bien visible au-dessus du passage, avec la picto « ascenseur ».
- Un matériau au sol qui matérialise le passage depuis l'espace public et/ou des couleurs sur la paroi.

À noter

- Référence aux fresques lumineuses du tunnel de la Croix-Rouge.
- Travail à faire sur l'affichage légal (mise en forme, affichage numérique...).

« Je suis passé pour la première fois par ce passage pour aller prendre l'ascenseur. À cause de mes bagages »



Madame,
étudiante extérieure
(avec deux bagages)

« Alors là, rien à dire, c'était génial et ça devenait une vraie entrée »



Monsi,
agent Métropole

« Entièrement l'utilité ce passage pour traverser et aller au centre commercial »



Sabrina,
habitante du quartier

9 scénarios

- Travaux sur les accès
 - Jalonnement en accompagnement



LE DÉPOSE-MINUTE

Les solutions actuelles de dépose-minute ne sont pas satisfaisantes, que ce soit sur le parvis ou Place du Lac. Le projet est d'installer un dépose-minute face à l'entrée Paul Bert, dans la largeur du trottoir.

Pourquoi

- Faciliter et simplifier le dépose-minute.
- Permettre l'accès du service Optibus à l'entrée équipée d'un ascenseur.
- Contribuer à mettre en avant l'entrée Paul Bert.

Comment

- Création d'un espace dépose-minute dans la bande de trottoir en face de l'entrée Paul Bert.
- Création d'une signalétique adéquate, sur-place et dans le quartier.

À noter

- Définir les modalités de fonctionnement (pour qui ? combien de temps ?).
- V. avec Optibus les besoins et temps d'aménagements.

« C'est quand même plus intéressant de déposer minute, si est plus simple d'accès, il n'y a pas de l'ascenseur... avant il fallait aller les informations pour monter, maintenant sur le parvis, il faut pas vraiment jeter pour, en fait si je gagne du temps, et les personnes que je transporte apparemment ne pas être dépendes en plus même de parer devant tout le monde. »



Philippe,
chauffeur Optibus

« Le dépose-minute, il m'a un peu servi ça me quand je suis arrivé pour déposer ma réponse à un appel d'offre, comment dire ? Mais un peu juste sur l'heure ! »



Ingrid,
co-présidente d'Antropos

9 scénarios

- Accueil humain



LA BOÎTE À OUTILS POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS EXTÉRIEURS

Une boîte à outils Access[®] est mise à la disposition des agents de la Métropole et des organisateurs de colloques et d'événements se déroulant à l'Hôtel de la Métropole. Cette boîte à outils intègre l'ensemble des informations nécessaires à un visiteur extérieur pour bien préparer son arrivée sur le site (modes de transport, accès, entrée, contact, etc.). Elle est utilisée pour les invitations à des colloques, l'organisation de réunions, la convocation à un entretien d'embauche, etc.

Pourquoi

- » Pour les visiteurs, un accès facilité aux informations relatives à l'accès au bâtiment, une préparation simplifiée.
- » Pour les « organisateurs », un kit prêt à l'emploi à joindre aux mails ou courriers : une organisation simplifiée (rien d'optimisé aujourd'hui).

Comment

- » Une approche universelle : les indications sont données de différentes manières (indications sonores, visuelles, etc.). Pas de support spécifiquement dédié aux porteurs de handicap.
- » Donner le nom et le numéro de téléphone d'un référent « accessibilité ».
- » Des déclinaisons papier et numérique, des informations disponibles aussi sur le site web du Grand Lyon.

À noter

- » Actualisation des informations (travaux, etc.)
- » Implication de la Communication externe et de la DNSI.
- » Les utilisateurs peuvent laisser des commentaires dans l'objectif d'une amélioration continue du kit.

« un kit qui permet de mieux et plus facilement à nos visiteurs d'accéder à toutes les informations pour venir... »



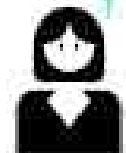
Gérard,
conseiller de direction

« Pourquoi : un widget grand Lyon sur le site du group et les invités trouvent toutes les infos pour venir... »



Corinne,
organisatrice du colloque GLP

« Avec les infos pour venir sans se perdre, ça me rassure avant mon entretien d'embauche ! »



Marie,
futur agent

9 scénarios

- Jalonnement extérieur



LES TOTEMS

Demain, les usagers seront accueillis sur le site de l'Hôtel de la Métropole par des totems disposés aux angles du quartier. Sur ces totems, des informations accessibles à tous permettant de trouver facilement l'entrée du bâtiment. Les contenus sont modifiables en fonction des retours des utilisateurs (phase de tests) et des évolutions relatives au bâtiment.

[Ce schéma propose une autre localisation des totems que celle prévue lors de la première phase du projet (déplacement des totems 1 et 4)]

Pourquoi

- Pour accueillir efficacement les visiteurs.
- Pour donner des informations à des publics variés (mal marchants, non voyants, sourds, etc.).

Comment

- En communiquant de diverses manières pour que les usagers trouvent les informations au format adapté.
- Un temps de prototypage/test des informations et de leur mise en forme (donc des solutions modifiables).
- Des signaux sonores pour les non-et mal-voyant, des lumières pour la nuit.

À noter

- Identification de l'accès le plus proche sur chaque totem.
- Une signalétique complémentaire à l'échelle du quartier Part-Dieu.
- Un scénario fortement impacté en cas de fermeture du périmètre de l'Hôtel de la Métropole.

« J'ai trouvé l'entrée du bâtiment facilement grâce au totem qui est à l'angle de la rue de donner l'entrée et de la rue du Lac. »



Martine,
venue pour un entretien
sur un permis de construction

« La dernière fois, les indications sonores m'étaient pas très claires, j'ai donné mon avis, il les ont modifiées, et ça va beaucoup mieux maintenant! »



Léonard,
avec sa petite fille
à son anniversaire

« Mes proches m'ont conseillé d'attendre la Grand Lyon ou lieu d'attendre dans la gare, mais à l'heure, c'était indiqué dès le départ. »



Mathieu,
élu au conseil municipal

9 scénarios

- Contrôle d'accès



L'ENTRÉE POP-UP DE LA SALLE DU CONSEIL

Fin le bâtiment « aux 50 portes », l'accès est simplifié et les entrées sont limitées. L'entrée du public de la salle du conseil, qui ne sert donc que de manière occasionnelle, est repensée de fond en comble. Les éléments signalétiques sont retirés, pour laisser place à une entrée fonctionnant en « pop-up », qui n'est visible et installée que les jours de conseil.

Pourquoi

- « Simplifier la compréhension du bâtiment en ne montrant cette entrée que lorsqu'elle est utile.
- « Rendre l'entrée agnobile, les jours où elle est « activée ».

Comment

- « Retrait des éléments signalétiques actuels (et des "accroissances" ?).
- « Création d'éclairages / signalétiques temporaires.
- « Signalétiques temporaires : structures démontables, panneaux etc, vers l'entrée et dans le quartier.

À noter

- « Une fois les travaux réalisés, possibilité d'en profiter pour communiquer sur la possibilité d'assister aux conseils, avec visual de l'entrée.

« La première fois que j'ai ouvert le conseil de la Métropole, j'ai trouvé sans problème, l'entrée était très visible et il y avait des panneaux devant. »



Ludovic,
participant

« Pour les gens qui veulent pour la première fois, il y a un peu qui manque d'entrée de vue. Mais depuis qu'ils ont marqué l'entrée du conseil, j'ai vu bien que personne n'aide puisqu'on arrive et on ne peut pas voir. »



Hélène,
membre du conseil de la Métropole

9 scénarios

- Jalonnement intérieur



LA SIGNALÉTIQUE DE SORTIE NOCTURNE

Après 18h30, l'entrée du bâtiment est fermée et la sortie se fait par l'escalier des consignateurs (angle rue du lac / rue Paul Bert). La signalétique de sortie nocturne vise à orienter simplement les personnes utilisant cette sortie, qui sortent du bâtiment à un endroit différent de celui où elles sont entrées, et donc potentiellement désorientées.

Pourquoi

- Permettre l'orientation des visiteurs qui sortent après 18h30 par la sortie « des consignateurs ».
- Améliorer l'ambiance de cette sortie.

Comment

- Signalétique peinte / lumineuse / panneau dans la dernière volée d'escaliers de la sortie de nuit (sortie « des consignateurs »).
- Message directionnel simple : Centre Commercial Part-Dieu / Avenue Garibaldi.

À noter

- Intégrer cette signalétique à l'intérieur de l'escalier de sortie, pour ne pas « brouiller » le message des signalétiques dans l'espace public.
- Et les signalétiques directionnelles au sol dans sorties de parking.
- Prévoir éclairage adapté.
- Prévoir une balise sonore ?

« A et bien, je n'ai pas trop le sens de l'orientation... Alors en sortant de nuit, j'ai bien conscience d'avoir ces flèches pour me donner la direction du centre commercial, d'où je viens. »



Amandine,
participante d'un colloque

« Il y a de plus en plus d'événements le soir, et qui sont souvent ouverts à des extérieurs... c'est bien d'avoir tout ça, ça rassure quand même un peu plus à une sortie... »



Fabrice,
agent de la Métropole

9 scénarios

- Préparation de la venue



LA PAGE « PRÉPARER SA VISITE » DU SITE DE LA MÉTROPOLE

Demain, les visiteurs extérieurs se rendant à l'Hôtel de la Métropole trouveront sur une page web « préparer sa visite » toutes les informations relatives à l'accès à l'Hôtel de la Métropole, déclinées dans plusieurs formats pour une accessibilité au plus grand nombre (adresse, photos de site avec mise en avant des accès et de l'entrée, indications sonores, vidéos, etc.). Les informations sont accessibles à tous les visiteurs mais ne sont pas « estampillées handicap ».

Pourquoi

- « Accompagner » le visiteur jusqu'à son entrée dans le bâtiment.
- Aider le visiteur à comprendre la distinction entre l'adresse et l'entrée réelle.

« Cette adresse dit que c'est compliqué de trouver l'entrée...heureusement qu'il y avait des photos sur le site, sinon je crois que j'aurais vraiment eu du mal ! »



Cécilia, sur le site pour une réunion inter-services

Comment

- Des informations au-delà de la seule adresse, une modulation en fonction des profils des usagers.
- Photographies, parcours vidéos, indications sonores, etc.
- Destinations papier / imprimable / à embarquer dans le smartphone, etc.
- Nom et numéro de téléphone d'un référent « accessibilité ».

« Beaucoup de retour des utilisateurs me disent qu'il paraît "Hôtel de la Métropole", pas facile à trouver... de coup, on a modifié ça sur le site ! »



Gérard, chargé accueil web

À noter

- Implication de la communication externe et de la DINSE
- Un processus itératif (prise en compte des retours des utilisateurs entre chaque itération).

« Appeler le référent accessibilité me permet de comprendre certains sujets et d'arriver sur le site avec stress. »



Marine, mail recherche se rendant à un séminaire

9 scénarios

- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole



UN ÉVÉNEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA MÉTROPOLE

Le constat est simple : on viendra plus facilement au siège de la Métropole si on en connaît le bâtiment. Il est important que les métropolitains connaissent ce lieu, de la même manière qu'on connaît sa mairie. Des événements peuvent contribuer, par leur rayonnement, à cette identification : portes ouvertes, installations artistiques, programmation dans le cadre des événements de la ville (Fête des Lumières, Journées Européennes du Patrimoine, Biennales...).

Pourquoi

- Faire connaître le siège de la Métropole.
- Faire connaître la Métropole en tant que collectivité, son fonctionnement et ses compétences.

Comment

- Plusieurs types d'événements possibles : un événement dédié, créé pour l'occasion, ou un événement inscrit dans les grands événements métropolitains.
- Dimension symbolique, installation visible sur le bâtiment.
- Pédagogie sur la Métropole.

À noter

- Communiquer largement pour faire connaître l'événement et le bâtiment.
- Avec la comm' et Mission Métropole.
- L'installation lumineuse, créée pour le bâtiment en 1999 par Michel Pollak, a contribué à faire connaître le bâtiment (de nuit).

« Pour nous, c'est du bon, même si j'ai pu aller de voir le bâtiment vivre ! »



Didier,
agent de sécurité à la
Métropole

« Je travaille au siège, et je trouve alors j'ai vu de près le siège. »



Stéphane,
agent Métropole

« J'ai vu dans le magasin du centre-ville qu'il y avait une grande porte ouverte, et c'était super bien fait, avec des expos et des petites pièces de chaises... »



Cécile,
habitat

7 scénarios supplémentaires

Scénario 10 / Une cartographie des bâtiments de la Métropole de Lyon

Scénario 11 / La signalétique à l'échelle du quartier

Scénario 12 / Un monstre à l'entrée

Scénario 13 / Le réaménagement de la Place du Lac


Scénario 14 / L'actualisation des cartographies en ligne et GPS

Scénario 15 / La signalétique Intérieure du bâtiment

Scénario 16 / L'arrêt de bus « Hôtel de la Métropole »

7 scénarios supplémentaires


- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole
- Jalonnement extérieur



Une cartographie des bâtiments de la Métropole de Lyon

Les services de la Métropole occupent un nombre important de bâtiments. Même si ces bâtiments ne sont pas tous destinés à recevoir du public, les citoyens comme les entreprises peuvent être amenés à se rendre dans plusieurs d'entre eux. Mais des confusions existent, avec parfois des conséquences notables quand il s'agit du dépôt d'une offre pour un marché public.

Ce scénario consiste à mettre au point une cartographie des bâtiments du Grand Lyon afin que les usagers dans leur diversité puissent se repérer au mieux. Cette cartographie pourrait être disponible en version papier à l'accueil des bâtiments du Grand Lyon ouverte au public, mais aussi sur le site internet de la Métropole (en lien avec la page « préparer sa visite » par exemple). Elle peut également avoir un intérêt à être déclinée à destination des agents.



La signalétique à l'échelle du quartier

La demande de parcours signalétiques dans le quartier est récurrente, de la part des personnes handicapées comme des valides. Notamment, la venue depuis le centre commercial et la gare est perçue comme compliquée.

Ce scénario consiste à développer un ou plusieurs parcours signalétiques pour accéder au bâtiment depuis le quartier. Cette réflexion doit être menée avec la Mission Part-Dieu, qui porte des projets spécifiques sur les plans, l'orientation et la signalétique à travers le projet « SOL FACILE ».

7 scénarios supplémentaires

- Jalonnement extérieur
- Travaux sur les accès



Un monstre à l'entrée

La sas d'entrée de l'accueil de la Métropole, avec ses double-portes coulissantes, a été signalé à plusieurs reprises comme problématique. En effet, la condamnation temporaire d'une des portes - notamment l'hiver pour limiter les pertes de chaleur - crée une confusion.

Le « monstre à l'entrée » tourne cette problématique en une réponse humoristique et accueillante : une figurine géante de monstre sympathique (par exemple imprimé sur une structure carton) est placée derrière la porte condamnée afin que les visiteurs visualisent immédiatement où passer. On peut imaginer collaborer avec une école de graphisme / modélisation 3D de l'agglo pour la conception et la réalisation de cet agent d'accueil singulier.



Le réaménagement de la Place du Lac

La place du Lac est l'une des portes d'entrée sur le site de l'Hôtel de la Métropole. Or cette place n'est a priori conçue ni par rapport à cet enjeu symbolique ni par rapport aux pratiques et usages des utilisateurs (organisation de la place à l'encontre des pratiques en termes de circulation et de flux humains, par exemple).

Ce scénario propose d'une part de prendre en compte une approche symbolique de la place (dont circulation du regard jusqu'à l'Hôtel de la métropole), d'autre part de prendre en compte les pratiques des utilisateurs : fin de la perpendicularité, ouverture des sous-espaces, trajectoire traversantes possibles, etc.

Ce scénario s'inscrit dans un projet plus large d'aménagement de cet espace public, qui n'est aujourd'hui pas à la hauteur de l'expertise de la collectivité dans ce domaine, alors qu'il est situé aux portes de l'Hôtel de la Métropole.

7 scénarios supplémentaires

- Préparation de la venue



L'actualisation des cartographies en ligne et GPS

L'adresse de l'Hôtel de la Métropole n'est aujourd'hui pas bien gérée dans les cartographies en ligne (googlemaps, viamichelin, mappy, etc. : soit elle est mal placée, soit on ne peut même pas la trouver) et dans les dispositifs GPS (taper le 30 rue de Lac ne permet pas d'arriver vers l'entrée du bâtiment).

Ce scénario propose de se mettre en contact avec les acteurs de la cartographie en ligne et les acteurs GPS afin d'affiner les informations données sur les sites web/GPS. En effet, beaucoup d'usagers, et particulièrement les personnes porteuses de handicap, préparent leur venue à l'Hôtel de la Métropole... Un lien depuis la page « préparer sa visite » serait le bienvenu.



La signalétique intérieure du bâtiment

Une fois entrés dans l'Hôtel de la Métropole, les visiteurs doivent pouvoir trouver facilement leur interlocuteur, leur salle de réunion ou le bureau auprès duquel déposer leur dossier. La signalétique intérieure peut être améliorée. Par exemple il est difficile pour un non-initié de comprendre la différence entre les niveaux 0, 01 et 1, le fortiori dans un bâtiment où l'entrée n'est pas au ras-de-chaussée.

Il est nécessaire à la fois d'aider les personnes à se repérer dans le bâtiment, de s'adapter aux évolutions du bâtiment et de capitaliser sur les usages actuels (appeler le 01 « mezzanine » ?). Des informations données et codifiées dans plusieurs formats rendront l'information accessible au plus grand nombre (couleur, pictogramme, texte, son – en veillant à ne pas surcharger).

- Jalonnement intérieur

7 scénarios supplémentaires

- Jalonnement extérieur
- Préparation de la venue



Récapitulatif des propositions

Génie civil

- Travaux sur les accès
- Travaux de bâtiment
- Contrôle d'accès

Signalétique

- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole
- Préparation de la venue
- Jalonnement extérieur
- Accueil humain
- Contrôle d'accès
- Jalonnement intérieur

Bilan

- Préalable : quelle visibilité souhaite-t-on donner au bâtiment dans la ville ? Son rôle ? Sa place ?
- Démarche longue et fastidieuse, mais peuvent être ressortis :
 - Nécessité de concerter très largement
 - D'abord observer les usages
 - Du bon sens, mais « cela va mieux en le disant »
 - Tout usager est à prendre en compte
 - La signalétique ne se réduit pas à la pose de panneaux : savoir exactement ce que l'on veut lui faire dire et montrer du bâtiment, de sa place dans la ville, dans la société

Suites à donner

- Restitution en interne
 - Scénarios réalisables ou prospectifs
 - Contacts avec autres services
 - Validation par le Conseil
 - Restitution aux associations
 - Concertation partenariale institutionnelle et avec usagers
- Cahier des charges à construire à partir des directions proposées
- Processus de conception et de développement de solutions

Quelle signalétique accessible à l'échelle d'un territoire ?

Retours sur la concertation pour la mise en
accessibilité des abords de l'Hôtel de la
métropole de Lyon

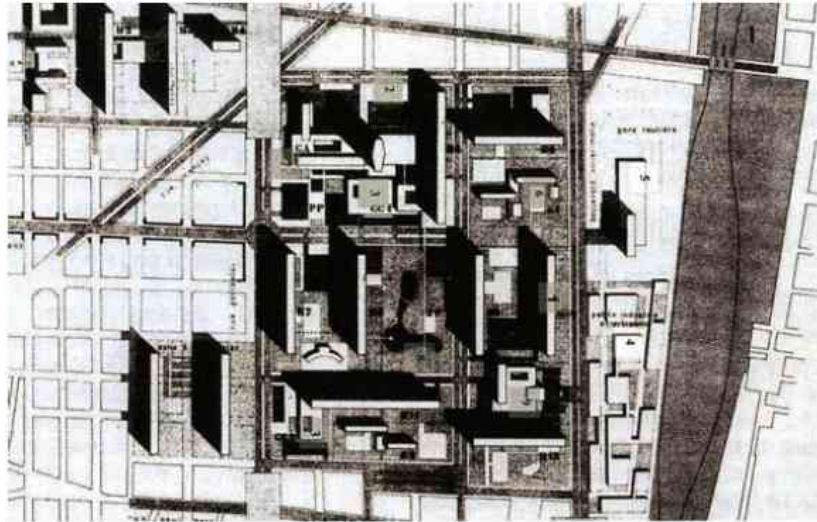
rapporté par Daniel Lemoine - Cerema

Dunkerque, 23 et 24 novembre 2015

Revoir éventuellement la charte

Et la dernière dia ?

Le quartier de la Part-Dieu : une singulière aventure urbanistique

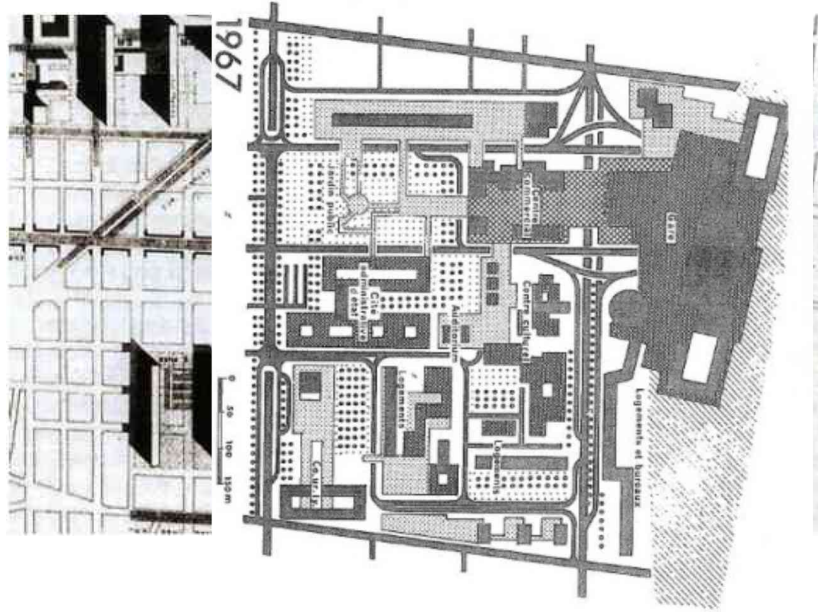


Au début des 60's, la ville de Lyon, en déclin, notamment face à la prépondérance parisienne, souhaite se repositionner en grande capitale régionale européenne. Pour cela, elle projette un second centre selon un plan « à la charte² d'Athènes »

Dès 1964, les administrations de l'État, partenaire, sont invitées à emménager dans le quartier. La communauté urbaine choisi de s'installer en périphérie

(2) Ouvrage collectif rédigé par un groupe d'architectes du mouvement moderne dont Le Corbusier. Il propose des grands principes d'aménagement urbain. Son influence est souvent citée dans les projets urbains des années 50 à 70.

Le quartier de la Part-Dieu : une singulière aventure urbanistique



- Le quartier de la Part-Dieu est le fruit d'un ambitieux projet d'urbanisme total, chahuté par des logiques contradictoires et resté inachevé
 - Mais l'ambition d'alors est de concevoir un projet d'urbanisme total incluant centre d'affaires, administratif, culturel, commercial, résidentiel, public et privé, mais aussi nœud de transport et espaces verts.
 - Le secteur est choisi en raison de l'opportunité foncière liée au départ de l'armée, mais aussi pour sa qualité de centre d'échange avec la proximité des voies SNCF et sa position géographique au centre de l'ensemble urbain formé par Lyon et Villeurbanne. Le projet, structuré autour d'un axe est-ouest prévoit la création d'une gare

Une singulière aventure urbanistique

« Car rien n'est moins facile à la Part-Dieu que ce sol anarchique, hérité de l'urbanisme de dalle en vogue pendant les trente glorieuses. En créant en sous-sol et en terrasses des zones désertées et peu sûres, en fragmentant le sol sur plusieurs niveaux, il génère des difficultés de fonctionnement et de perception de la ville.

Même quand il est plat, le sol est segmenté par des obstacles ou des murets et ce dédale rend tout repérage kafkaïen.

Comment trouver son chemin entre les Halles et la gare ? »

Cahiers Part-dieu n°1



C'est ce que reprend le projet actuelle de « la ville de demain »

Si les dalles subsistent, la plupart des passerelles ont été démontées depuis 2007.

Les usagers s'orientent comme ils peuvent, y compris ceux de l'hôtel de communauté

Une singulière aventure urbanistique



C'est ce que reprend le projet actuelle de « la ville de demain »

Si les dalles subsistent, la plupart des passerelles ont été démontées depuis 2007.

Les usagers s'orientent comme ils peuvent, y compris ceux de l'hôtel de communauté

Une singulière aventure urbanistique



C'est ce que reprend le projet actuelle de « la ville de demain »

Si les dalles subsistent, la plupart des passerelles ont été démontées depuis 2007.

Les usagers s'orientent comme ils peuvent, y compris ceux de l'hôtel de communauté

Une singulière aventure urbanistique



C'est ce que reprend le projet actuelle de « la ville de demain »

Si les dalles subsistent, la plupart des passerelles ont été démontées depuis 2007.

Les usagers s'orientent comme ils peuvent, y compris ceux de l'hôtel de communauté

Un bâtiment suspendu

- Conçu par les architectes R. Gimbert et J. Vergely, construit entre 1974 et 1976



- Il est réalisé à partir d'une structure suspendue, portée par quatre piles disposée en carré et dans lesquelles se trouvent les ascenseurs. Quatre caissons s'entrecroisent sur les piles et présentent une ossature qui couronne l'édifice. Les murs rideaux, qui clôturent l'édifice, renvoient par un effet de miroir les constructions environnantes.

- Sources : Zoom Rive gauche - Mission site historique de Lyon - Musée Gadagne © Jean-Michel Massin

Le bâtiment est inauguré par R. Barre en février 1977.

Aucune trace du problème de niveau

Commande

- La Direction Prospective et Dialogue Public du Gd Lyon a un marché pour un Regard Prospectif sur la Société
- GT ERP de la Commission Intercommunale d'Accessibilité a retenu 2 chantiers, dont l'Hôtel
- 2010 : Diagnostic Véritas
- 2011 : Diagnostic en marchant (membres CIA)
- 2014 : Conseil vote travaux sur l'ascenseur
- BE Chrysalide ne traite que des panneaux
- Associations formulaient mal leurs besoins en signalétique => Design prospectif (concertation originale à l'aide de designers) avec ateliers à l'automne 2014

- 1_design prospectif.pdf +

2_Bdury_Note_Methodo.pdf + mail LL 9/10/15

Dans cadre de sa CIA, Gd Ly a initié dès 2010, une démarche de concertation pour la mise en accessibilité de l'hôtel de communauté.

présentation du diagnostic accessibilité – Véritas, 2008 en plénière du 7 déc. 2010 les associations ont préconisé de prioriser l'accessibilité des abords extérieurs notamment « par la mise en place d'une bonne signalétique extérieure permettant d'accéder à l'entrée. »

En février 2011, un diagnostic en marchant avec les associations a permis de noter les principaux freins à l'accessibilité et de dégager 3 axes d'actions prioritaires :

Amélioration de la signalétique et guidage ;

Aménagement du parvis et du forum (accessibilité / sécurité) ;

Construction d'un ascenseur pour l'accès à l'entrée principale des personnes en fauteuils.

Concertation : 3 phases

- Immersion

- Observations des designers sur les usages autour du bâtiment
- Rencontres avec :
 - agents handicapés
 - personnel de l'accueil
 - agents de sécurité
 - responsable du bâtiment
 - organisations syndicales (dont GT handicap)

=> démarche de concertation

la première phase de la démarche n'est pas de la concertation, c'est de l'immersion (observations) des designers des usages qui se créent autour du bâtiment et la rencontre de ces designers avec d'autres personnes que les membres associatif de la commission intercommunale d'accessibilité utilisateurs occasionnels du bâtiment. Ils sont allés voir les agents handicapés qui travaillent dans ce bâtiment, le personnel de l'accueil du bâtiment, les agents de sécurité du bâtiment, le responsable de ce bâtiment, les organisations syndicales de la collectivité qui ont un groupe de travail handicap. De cette phase d'immersion ils ont décliné une démarche de concertation qui s'est réalisée en 2 ateliers différents. Donc votre présentation n'évoque pas le 1er atelier qui a été l'occasion de réunir les associations avec les agents handicapés de la Métropole, les services de la Métropole (accueil, sécurité, communication interne et externe, syndicats ...) pour un diagnostic partagé de l'accessibilité du bâtiment ce qui a permis de dessiner les grandes thématiques abordées lors de l'atelier n° 2 telles que vous les avez indiquées dans le diaporama.

Concertation - 1^{ère}

• **Premier atelier : diagnostic partagé**

- Associations / agents (sur la diversité des usages)
- Services de la Métropole (accueil, sécurité, communication, syndicats, ...)
- Retours sur d'autres expériences positives
- Listage des grands principes
 - Ambiances - Accueil humain - Se sentir en sécurité (tunnel)
 - Bases de la signalétique - Un accès prioritaire
- Description d'un parcours idéal
 - Se projeter, idéalement, ce dont les usagers auraient besoin

Contenu de la prestation :

Les directions de la logistique et bâtiment et de la prospective et du dialogue public du Grand Lyon souhaitent courant 2014 mobiliser l'approche du design prospectif pour accompagner les réflexions du GT ERP sur :

- La typologie et les modalités d'implantation du dispositif de signalétique dont les grands principes ont été définies comme ci-dessus indiqué,
- La typologie et le contenu des messages sonores, visuels et tactiles et qui soient adaptés aux différents types de handicap,
- La typologie et les modalités d'implantation d'un dispositif de guidage vers les différents accès aux bâtiments ouverts au public et vers l'affichage officiel.

Cette démarche a pour objectifs de permettre au Grand Lyon et à la future Métropole de Lyon de :

- Dégager des pistes de solutions innovantes,
- Rédiger un cahier des charges pour la conception et la mise en place de ces solutions innovantes et tenant compte des besoins et recommandations d'accessibilité et de qualité d'usage émises par le GT ERP.

lot¹²
Design
Prospectif

Charlotte Delomier
Brice Dury

GRAND LYON
[Direction de la Prospective et du Dialogue Public]
[Direction Logistique et Bâtiments]

**DÉMARCHE ACCESSIBILITÉ
DE L'HÔTEL DE COMMUNAUTÉ**
Phase 1 Immersion - Compte-rendu

OCTOBRE 2014

GRANDLYON Prospective
communauté urbaine

Octobre 2014, fourniture du Rapport du BE des consultations entreprises en 5 parties

Concertation - 1^{ère}

La phase d'Immersion

L'immersion permet de comprendre et décrypter l'interaction des usagers avec un système. Dans le cas de la démarche accessibilité de l'Hôtel de Communauté, l'idée est de comprendre le fonctionnement du bâtiment, ses différents usagers, ses temporalités, la manière dont les différents usages sont gérés et organisés.

L'immersion a été réalisée entre le 15 septembre et le 15 octobre, à travers deux types d'approches :

- Des entretiens avec des « acteurs » du lieu :
 - entretien avec Eric Allombert-Goget (responsable bâtiment) et Christine Ferrari (chef d'équipe consignateurs) ;
 - entretien avec l'équipe des consignateurs (PC sécurité) ;
 - entretien avec les agents d'accueil.

Chaque entretien a été conduit en deux temps : un temps d'entretien « classique » sur le poste de travail des agents concernés, et une déambulation commentée dans et autour du bâtiment.

- Des observations *in situ* du fonctionnement du bâtiment. Ces observations ont été réalisées dans les différents "moments de vie" du bâtiment :

- lors d'un conseil de communauté ;
- en journée, à l'arrivée des agents, durant le temps de midi, à la sortie des bureaux ;
- le soir et la nuit ;
- pendant un événement recevant du public extérieur ;

Etc.

Les observations sont aussi l'occasion, en plus de prises de notes et de photos, d'entretiens informels, comme par exemple avec des agents de passage, des visiteurs, avec le traiteur d'un événement, les vigiles du conseil de communauté, etc.



Sommaire des parties

A_PRÉPARER SA VISITE

B_L'HÔTEL DE COMMUNAUTÉ DANS LE QUARTIER ET DANS L'AGGLOMÉRATION

C_RACONTER LE BÂTIMENT POUR AIDER À SE REPÉRER

D_UNE SIGNALÉTIQUE RÉACTIVE ET ÉVOLUTIVE

ÉLÉMENTS TRANSVERSAUX

Préparer sa visite

- Une grande diversité de publics extérieurs qui viennent au Grand Lyon (y compris dans les étages)
- Préparer sa visite
- 20 rue du Lac ? une adresse trompeuse !

L'hôtel de Communauté communique sur son adresse 20 rue du Lac. Mais le public ne connaissant pas le site arrive au 20 rue du Lac et "ne trouve rien". Certains (chanceux ?) se dirigent vers le parvis et trouvent l'accueil quand d'autres vont rue Paul Bert ou vers l'entrée "élus" de la salle du conseil, "tombent" sur des portes qui ne sont pas des portes d'entrée et ont du mal à trouver l'entrée effective du bâtiment...

Par ailleurs, il y a une autre adresse pour la livraison (mais cette adresse n'est pas facile - impossible ? - à trouver sur le site du GL, puisque dans la partie "accéder au GL", seule l'adresse rue du Lac est indiquée).

Aujourd'hui, rue du Lac, on trouve d'abord des boîtes aux lettres (si l'on est attentif : « Avant les gens la trouvaient pas. [...] Ils viennent nous voir : "elle est où, la boîte aux lettres" » (agents d'accueil)), et il faut regarder "au loin" pour apercevoir le parvis et trouver où aller depuis ce point...

Par ailleurs, il s'avère que certaines personnes "confondent" les bâtiments du GL (HdC, CLP, TRIANGLE) et que sur le site du GL, on n'en sait pas beaucoup plus des attributions et fonctions de chacun. Penser l'accessibilité pourrait donc aussi être l'occasion de penser à spécifier les usages liés à ces bâtiments pour délivrer une information plus fine sur le site internet.

Quant à la trésorerie (qui n'est plus à l'HdC à partir d'octobre 2014), son adresse postale est le 22 rue du Lac, ce qui crée la confusion : pourquoi n'y a-t-il qu'une seule entrée pour le 20 rue du Lac et pour le 22 rue du Lac ? Ce problème ne se posera plus demain, mais permet de mettre en avant les problèmes rencontrés du fait que les adresses postales restent l'un des premiers repères des usagers, ce que l'on ne saurait négliger. Être efficace sur la signalétique et l'accessibilité du bâtiment, c'est peut-être aussi se poser la question des adresses postales et de la manière dont on oriente (ou non) le grand public à partir d'une adresse postale donnée.

» Penser la signalétique, c'est aussi penser ce qui a directement ou indirectement une incidence. Plusieurs voies :

1. une réflexion sur l'adresse postale autour de laquelle le GL communique ? L'adresse doit-elle désormais être rue Paul Bert ? Ou place du Lac (ce qui peut inciter les pilotes à déambuler sur la place plutôt que chercher le long de la rue) ?

2. Marquer le 20 rue du Lac (moyens de marquage et d'identification à définir) et guider le grand public à partir de ce point jusqu'à l'entrée de l'hôtel de communauté.

3. Donner des "adresses secondaires" sur le site du GL en précisant leurs usages : par exemple, on peut avoir deux entrées du public (rue Paul Bert et place du Lac - il semble d'ailleurs plus que nécessaire d'indiquer la rue Paul Bert, puisque c'est depuis cette rue que l'accenseur sera accessible), une entrée livraison, une entrée élus, etc.

4. Spécifier les services que l'on peut trouver dans les bâtiments du GL (HdC, CLP, TRIANGLE) sur le site internet du GL.

Les livreurs et les fournisseurs sont cadrés. Il y a un protocole de chargement.

retours et compléments



20 RUE DU LAC ? UNE ADRESSE TROMPEUSE !

exemple

L'hôtel de communauté dans le quartier et dans l'agglomération

- Quel périmètre pour la signalétique ?
- Le bâtiment du Grand Lyon, élément central d'un ensemble de lieux et de bâtiments
- L'hôtel de communauté dans son quartier : quel espace public autour du bâtiment du Grand Lyon ?
- L'hôtel de Communauté dans la Métropole : identifier et connaître un lieu du pouvoir et de la démocratie

Jusqu'où va la question de la signalétique des abords du bâtiment ? » Limites à caler sur les pratiques et non sur des distances ou des principes.

➤ **Signaler le bâtiment aux 4 angles de l'îlot de quartier (délimité par rue du Lac, rue Paul Bert, rue Garibaldi, rue Dr Bouchut) ?**

➤ **Quelle articulation avec la signalétique de quartier ? (Voir les projets de la Mission Part-Dieu sur les plans de quartier, les signalétiques, les éventuelles déclinaisons numériques du projet "Sol Facile")**

Arrêts de bus Garibaldi : quel nom ? Un arrêt "Métropole" ?

Qui est en charge de la signalétique piétonne ? La ville ?

Des éléments de signalétique au niveau de ce point pourraient être intéressants, accueillir sur le site les personnes qui viennent de la gare et du centre commercial. Un totem avec plan ? Accueil sonore ? Et pourquoi pas une information sur la Métropole, sur l'histoire du bâtiment... QR code ? Autre ?

retours et compléments



QUEL PÉRIMÈTRE POUR LA SIGNALÉTIQUE ?

Raconter le bâtiment pour aider à se repérer

- Le “bâtiment aux 50 portes”
- Des difficultés de circulation liées à l’histoire du bâtiment
- Un ascenseur pour handicapés ?
- Les niveaux / étages / leurs noms : que se passe-t-il dans les ascenseurs ?
- La signalétique par les piles de couleur
- Quelle place pour les stationnements réservés aux personnes handicapées ?
- Une entrée officielle bien glauque

Différents niveaux de sémantique à penser en « couches » : la couche « visiteurs », la couche « personnes handicapées », la couche « complices/accusés », la couche « prestataires/entreprises », la couche « livraisons », etc. [à préciser et cartographier ?]. Dans l'idéal, chaque couche ne doit pas en « parasiter » une autre.

L'entrée publique du conseil de communauté sert à ces personnes tous les 3 mois... Le suppléer ? Si oui, quel fonctionnement mettre en place ? L'entrée « à l'interne » ou « privée » (surveillance vigilance) ?... Faire entrer et sortir ces quinze à trente « spectateurs » du conseil de communauté par un autre endroit — sans sacrifier la sécurité du conseil de communauté (capacité d'accueil de la salle intime) et la sécurité dans le bâtiment (intrusion facile dans les étages) ?

Le grand principe : *« ce qui est en dessous l'instruit du bâtiment en dessus »*, rien pour l'extérieur. Plus besoin de réaliser un escalier... et une plus grande inséparabilité pour le public ?

Nommer les entrées ? Entrée 1 (depuis la place du Lac) et entrée 2 (depuis la rue Paul Bert) ? Dire que l'entrée 2 est l'entrée des PH ?

LE “BÂTIMENT AUX 50 PORTES”

Certaines difficultés et complexités dans les entrées et la circulation du bâtiment sont directement liées à son histoire :

- À l'origine le bâtiment s'intégrait, tout comme l'ensemble du quartier Part-Dieu, dans un système de passerelles en R+1. On accédait directement au parvis par les passerelles ;
- À l'origine le bâtiment était ouvert, il n'y avait pas de sas d'entrée et on pouvait entrer librement.

retours et compléments



DES DIFFICULTÉS DE CIRCULATION LIÉES À L'HISTOIRE DU BÂTIMENT

L'installation d'un ascenseur accessible depuis la rue a conduit à s'interroger sur diverses limites de son accès. Par peur de voir l'ascenseur sur-utilisé, il a d'abord été envisagé l'idée de le limiter aux personnes handicapées. Mais devant la difficulté à décider - qui plus est à distance - qui pourra ou non y accéder, le choix pourrait finalement être d'un laisser l'accès libre. Les agents d'accueil, interrogés à ce sujet et qui se projettent dans une optique où l'accès à l'ascenseur serait limité, préfèrent laisser la responsabilité de déterminer si la personne qui semble peut accéder à l'ascenseur aux consigneurs. « Nous en sommes à l'état d'Alibi, c'est-à-dire que le PC sécurité n'est pas en place pour assurer l'accès à l'ascenseur, mais de nos collègues. » Dans les faits, elles admettent qu'il est difficile de trouver des critères visuels objectifs permettant de savoir si une personne possède ou non une difficulté physique (permanente ou temporaire). « Vous vous rendez compte, en plus, quand on a des gens à l'accueil, "financer" qui va monter dans l'ascenseur... Et puis [...] la caméra, elle va nous montrer quel ? » (agents d'accueil).

Qui plus est, un accès limité à l'ascenseur peut être difficile quand à son bon fonctionnement : « Si l'ascenseur n'est pas assez utilisé, il risque de tomber en panne. » (E. Alibi). Cette problématique est loin d'être anodine car, au-delà de l'absence d'entretien des câbles d'accès à l'ascenseur, il n'est pas évident de limiter l'accès à l'ascenseur, obligeant les personnes à monter le handicap et l'accessibilité. N'est-il pas problématique de créer un ascenseur réservé aux personnes handicapées ? Ne prend-on pas le risque d'entretenir une accessibilité qui ne permettrait qu'à quelques personnes handicapées et valides ?

On peut prendre à ce propos la référence de la solution existante (et peu satisfaisante) de la plateforme pour monter les véhicules près du hall d'accueil, obligeant les personnes à l'accueil à se mettre en scène - dans une machine peu discrète, à l'esthétique et au vocabulaire douteux.

Cette machine est aussi utilisée par les travailleurs qui doivent servir au salon Pradel (mais ne correspond pas non plus à leurs besoins - d'ailleurs elle n'a pas été pensée pour eux, mais bien pour les personnes en situation de handicap).

Les possibilités d'accès à l'ascenseur :
Ascenseur à accès limité avec sonnette et décision par les consigneurs :
Ascenseur à accès limité avec sonnette et décision par les agents d'accueil :
Ascenseur à accès limité avec sonnette mais ouverture systématique (sans choisir) :
Ascenseur à accès limité "psychologique" : par exemple, un pictogramme indiquant que l'ascenseur est réservé aux personnes à mobilité réduite avec un bouton d'appel de l'ascenseur indiquant "Croix de bois, croix de fer, ma mobilité est réduite" ;
Ascenseur à accès libre ;
Ascenseur à accès libre avec consigne "citoyenne" ;
...

Question de la borne d'accueil : se tourner vers le public qui va arriver côté ascenseur ?
 Tester l'ascenseur ouvert à tous / expérimentation et adaptation de l'accueil en fonction des flux ?
 Profiter de la mise aux normes pour mettre en place une solution pertinente en terme d'image comme en terme d'usage pour accéder au salon Louis Pradel ?

Faudrait-il entretenir les usages actuels avec les gens qui rentrent par la place du Lac ? Doit-on signaler aussi la rue Paul Bert, qui risque d'être utilisée pour monter des charges alors que ce n'est pas l'usage prévu ?

retours et compléments



(ex. "croix de bois croix de fer" de NounProject)



UN ASCENSEUR POUR HANDICAPÉS ?

Une signalétique réactive et évolutive

- Quand le vieux côtoie le moins vieux... des informations trompeuses.
- Vers une signalétique réactive ?

Une déambulation autour de l'hôtel de communauté. Des panneaux, vestiges d'une signalétique passée, laissent imaginer une "accessibilité" aux handicapés et même vers une "place handicapés". Mais cette place ne peut servir qu'aux avertis (quand il faudrait être préservé après des consignations avant d'y accéder, et donc les avoir appelés avant de venir sur la site) et ne permet une entrée dans le bâtiment que par le parking. Ces panneaux n'ont donc aucune raison d'être, mais leur présence brouille la compréhension que peuvent avoir les usagers quant à l'accès au bâtiment...

La présence de ces panneaux et autres éléments de signalétique laissent sur place alors qu'ils ne font plus sens et le fait que cela ne semble pas constituer un problème ou une urgence montrent qu'il est nécessaire de gérer les éléments de signalétique sur le site tout au long de la vie du site.

L'exemple du test des panneaux de signalétique avec éclairage nocturne et panneaux solaires est intéressant. Il s'agit d'une forme d'expérimentation, sauf que si cela-ci ne s'avère pas convaincant, il faudrait en tirer les leçons et les retirer.

La mise en place de la Métropole au 1er janvier 2015 implique que nombre de changements vont avoir lieu. Cela a d'ailleurs déjà commencé : la tricolore part en octobre 2014, l'agence d'urbanisme a déjà déménagé. Or ces deux services sont les seuls identifiés sur les éléments de signalétique présents aujourd'hui sur le site. On est obligés d'indiquer ce qui va se passer bientôt, mais on n'en connaît pas autant qu'il faudrait en connaître... et pour autant on doit concevoir une signalétique, d'où une grande difficulté aussi : nous sommes en préparation de ce qu'on appelle la Métropole. [...] La tribune s'en va le 31 octobre. Heureusement qu'on n'a pas fait la signalétique avant, sinon elle aurait été éliminée parce qu'il n'y a plus de tricolore. Quelqu'un va se mettre à la place, on ne sait pas qui encore... (Eric Allambert-Gaget)

La question de l'efficacité de la signalétique est en effet rendue d'autant plus importante par la promesse de métropolisation. En effet dès maintenant, et sans doute pendant plusieurs années, le fonctionnement du bâtiment et les services présents vont être amenés à changer régulièrement.

Par ailleurs, on peut à ce titre noter qu'avec la fusion avec le Conseil Général, on peut imaginer que nombre d'agents issus du CG seront amenés à se rendre dans le bâtiment pour la première fois.

» Imaginer des dispositifs signalétiques facilement évolutifs, qui puissent être modifiés régulièrement. En ce sens on peut constater qu'être innovant ce n'est pas forcément être super technique : les panneaux rouges sont utilisés depuis sont très simples, d'un côté pour dire et très efficaces y compris pour les PH (à retenir pour nous, ce système peut être intéressant pour mesurer/proteger facilement en vue des phases suivantes).

» Quels moyens mettre en place pour que les éléments de signalétique n'aient plus d'obstacles soient enlevés ou remplacés au temps et en heure ? Au-delà des aspects techniques (concevoir un dispositif de signalétique évolutif), c'est surtout une question de modes opératoires : comment faire un site qui se signale évolutif, d'ailleurs ? Qui s'en occupe ? Qui s'occupe d'installer ? Qui fait le suivi ? Quels outils pour être efficace quand il y a des changements à opérer (les emplacements des panneaux de signalétique sont-ils recensés sur un plan par exemple ?) Comment se mettre dans une posture de signalétique évolutive et non conçue une fois pour toutes ?

» Pourrait-on (devrait-on) intégrer cette gestion dans le temps des éléments de signalétique avec le gestion des évolutions liées à la mise en place de la Métropole ? Et oui, comment cette gestion devra évoluer une fois que l'organisation des services de la Métropole sera stabilisée ?

Un plan interactif des éléments de signalétique ?

Pour Info, l'identité visuelle de la Métropole sera proche de celle du Grand Lyon : mêmes couleurs, et "communauté urbaine" sera remplacé par "la métropole"

retours et compléments



**QUAND LE VIEUX CÔTOIE LE MOINS VIEUX...
DES INFORMATIONS TROMPEUSES. VERS UNE SIGNALÉTIQUE RÉACTIVE ?**

Éléments transversaux

- Impossible pour une personne en fauteuil de rentrer dans l'Hôtel de Communauté
- Un système de badge permettant une diversité de niveaux d'accès au bâtiment
- Le piéton et la logique du chemin le plus court
- Projet Part-Dieu : qu'est-il prévu en termes de signalétique, de plans dans l'espace public, d'information-orientation numérique ?
- Jour/nuit : les différences de fonctionnement du bâtiment au cours de la journée
- Et en cas d'incendie ?

Concertation - 2nd

- **Deuxième atelier (+ 3 mois) : grandes thématiques**
 - Le bâtiment dans la ville
 - Dans le quartier (attention à la chaîne des acteurs - mise en Œuvre compliquée)
 - Mieux comprendre le bâtiment



Juin 2015, suite du rapport, fourniture des propositions d'amélioration de l'accessibilité sous forme de scénarios avant réalisation d'un cahier des charges

Relire mes notes

Demander à Laurence la chronologie des études réalisées. Exemple, quand les usagers ont-ils été interrogés ?

9 scénarios

- Des scénarios sont proposés, directions à investiguer :
 - Concevoir une signalétique réactive
 - Prototyper pour tester
 - Couleurs, matières, ambiances : exploiter d'autres dimensions de la Signalétique
 - Mettre en avant des aides humaines
 - Intégrer la mission Part-Dieu à la Démarche

- 2 NOMS POUR 2 ACCÈS
- LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCÈS PAUL BERT
- LE DÉPOSE-MINUTE
- LA BOÎTE À OUTILS POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS EXTÉRIEURS
- LES TOTEMS
- L'ENTRÉE POP-UP DE LA SALLE DU CONSEIL
- LA SIGNALÉTIQUE DE SORTIE NOCTURNE
- LA PAGE « PRÉPARER SA VISITE » DU SITE DE LA MÉTROPOLE
- UN ÉVÉNEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA MÉTROPOLE

9 scénarios

Scénario 01 / 2 NOMS POUR 2 ACCÈS

Scénario 02 / LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCÈS PAUL BERT

Scénario 03 / LE DÉPOSE-MINUTE

Scénario 04 / LA BOÎTE À OUTILS POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS EXTÉRIEURS

Scénario 05 / LES TOTEMS

Scénario 06 / L'ENTRÉE POP-UP DE LA SALLE DU CONSEIL

Scénario 07 / LA SIGNALÉTIQUE DE SORTIE NOCTURNE

Scénario 08 / LA PAGE « PRÉPARER SA VISITE » DU SITE DE LA MÉTROPOLE

Scénario 09 / UN ÉVÉNEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA MÉTROPOLE

9 scénarios

- Science de la signalisation = signalétique

2 NOMS POUR 2 ACCÈS

L'accès à l'accueil de l'hôtel de la métropole n'est pas toujours évident : lors de leur première visite, les usagers ont souvent du mal à trouver cette porte d'entrée qui ne donne pas sur la rue. Or, maintenant, les deux accès menant à l'accueil, depuis la place du Lac et depuis la rue Paul Bert, seront nommés et signalés sur les panneaux, mais aussi annoncés sur le site Internet afin de clarifier et de simplifier le parcours de ces usagers.

Pourquoi	Comment	À noter
<ul style="list-style-type: none"> Rendre les accès faciles et compréhensibles. Rendre le fonctionnement du bâtiment plus clair. Faciliter l'orientation de ces deux accès, avec « signalétique » facile pour les habitants. 	<ul style="list-style-type: none"> Des noms « Accès Place du Lac » et « Accès Paul Bert ». Des pictogrammes associés ? Des accès simplifiés et nommés, dans tous les éléments de communication et de signalétique, des entrées aux panneaux d'orientation en passant par le site Internet de la Métropole. 	<ul style="list-style-type: none"> Incidence sur le projet de Chrysalide : de nouvelles interventions, et en conséquence des indications supplémentaires à intégrer. Un complément graphique à destination des professionnels pour l'ordre d'arrivée ?

« J'ai besoin de savoir comment l'accueil fonctionne pour que les autres des accès puissent me l'expliquer »

usagers, visiteurs extérieurs (collègues)

« Maintenir les accès, car cela est simple pour la vie pour expliquer nos gens comment venir ? »

usagers, agents d'accueil

« Les pictogrammes pour les accès, ça sera bien utile à me rappeler »

usagers, visiteurs extérieurs (parents)



Zoom sur la forme du document

9 scénarios

- Travaux de bâtiment

Scénario 02



LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCÈS PAUL BERT

L'accès à l'accueil de l'Hôtel de la Métropole par la rue Paul Bert est aujourd'hui peu engageant et peu visible. Il deviendra demain, avec l'installation de l'ascenseur, l'un des deux accès principaux du bâtiment. C'est l'occasion de repenser de fond en comble ce passage, en sur-investissant son aménagement pour compenser l'effet « tunnel » de cet accès et de lui conférer une réelle valeur visuelle et symbolique de « porte d'entrée ».

Pourquoi	Comment	À noter
<ul style="list-style-type: none"> » Rendre l'accès visible/visible. » Changer l'ambiance du passage. » Valoriser l'accès à l'ascenseur. 	<ul style="list-style-type: none"> » Des matériaux clairs au sol, au mur et au plafond. » Un éclairage fort et de qualité. » Une signalétique « GRAND LYON Accès Paul Bert » bien visible au-dessus du passage, avec le picto « ascenseur ». » Un matériau au sol qui matérialise le passage depuis l'espace public et/ou des couleurs sur le porche. 	<ul style="list-style-type: none"> » Référence aux fresques lumineuses du tunnel de la Croix-Rousse. » Travail à faire sur l'affichage légal (mise en forme, affichage numérique...).

« Je suis passé pour la première fois par ce passage pour aller prendre l'ascenseur, à cause de mes bagages »



Nicolas,
étudiant extérieur
(avec des bagages)

« Alors là, mer à dire, c'était pasque et c'est devenu une vraie entrée »



Nicolas,
agent Métropole

« Maintenant j'utilise ce passage pour travailler et aller au centre commercial »



Sandrine,
habitante du quartier

9 scénarios

- Travaux sur les accès
 - Jalonnement en accompagnement

Scénario 03

GRANDLYON

Métropole
Jardin Paul Bert

DÉPOSE-MINUTE

Rue Paul Bert

LE DÉPOSE-MINUTE

Les solutions actuelles de dépose-minute ne sont pas satisfaisantes, que ce soit sur le parvis ou Place du Lac. Le projet est d'installer un dépose-minute face à l'entrée Paul Bert, dans la largeur du trottoir.

Pourquoi	Comment	À noter
<ul style="list-style-type: none"> Faciliter et simplifier le dépose-minute. Permettre l'accès du service Optibus à l'entrée équipée d'un ascenseur. Contribuer à mettre en avant l'entrée Paul Bert. 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un espace dépose-minute dans la bande de trottoir en face de l'entrée Paul Bert. Création d'une signalétique adéquate, sur-place et dans le quartier. 	<ul style="list-style-type: none"> Définir les modalités de fonctionnement (pour qui ? combien de temps ?). V. avec Optibus les besoins en termes d'aménagements.

« C'est quand même plus compliqué ce dépose-minute. Il est plus simple d'accéder à des bus de l'extérieur... avant il y avait une situation pour monter, descendre sur le parvis, et tout ça vraiment fut pour en fait à la fois gagner du temps, et les personnes qui se transportaient appréciant de ne pas être dépendantes en fait même de parvis devant tout le monde. »

Philippe, chef de service Optibus

« Le dépose-minute, il me un peu sauté en tête quand je suis arrivé pour déposer ma réponse à un appel d'offre. Comment dire ? J'ai un peu plus sur l'écran. »

Ismaël, co-gérant d'Intertransport

9 scénarios

- Accueil humain



LA BOÎTE À OUTILS POUR ACCUEILLIR LES VISITEURS EXTÉRIEURS

Une boîte à outils Access* est mise à la disposition des agents de la Métropole et des organisateurs de colloques et d'événements se déroulant à l'Hôtel de la Métropole. Cette boîte à outils intègre l'ensemble des informations nécessaires à un visiteur extérieur pour bien préparer son arrivée sur le site (modes de transport, accès, entrée, contact, etc.). Elle est utilisée pour les invitations à des colloques, l'organisation de réunions, la convocation à un entretien d'embauche, etc.

Pourquoi

- » Pour les visiteurs, un accès facilité aux informations relatives à l'accès au bâtiment, une préparation simplifiée.
- » Pour les « organisateurs », un kit prêt à l'emploi à joindre aux mails ou courriers : une organisation simplifiée (rien d'optimisé aujourd'hui).

Comment

- » Une approche universelle : les indications sont données de différentes manières (indications sonores, visuelles, etc.). Pas de support spécifiquement dédié aux porteurs de handicap.
- » Donner le nom et le numéro de téléphone d'un référent « accessibilité ».
- » Des déclinaisons papier et numérique, des informations disponibles aussi sur le site web du Grand Lyon.

À noter

- » Actualisation des informations (travaux, etc.)
- » Implication de la Communication interne et de la DINS.
- » Les utilisateurs peuvent laisser des commentaires dans l'objectif d'une amélioration continue du kit.

« un kit sera de l'avance de mail et les participants à se trouvent trouvent toutes les informations pour venir »



Gérard,
assistant de direction

« Pratique : un widget serait utile sur le site du Grand Lyon et les invités trouvent toutes les infos pour venir »



Caroline,
organisatrice des colloques GILP

« Avant les infos pour venir sont les chercher, ça sera rassurant avant mon entretien d'embauche »



Marie,
futur agent

9 scénarios

- Jalonnement extérieur

Scénario 05

LES TOTEMS

Demain, les usagers seront accueillis sur le site de l'Hôtel de la Métropole par des totems disposés aux angles du quartier. Sur ces totems, des informations accessibles à tous permettant de trouver facilement l'entrée du bâtiment. Les contenus sont modifiables en fonction des retours des utilisateurs (phase de tests) et des évolutions relatives au bâtiment.

[Ce scénario propose une autre localisation des totems que celle prévue lors de la première phase du projet (déplacement des totems 1 et 4).]

Pourquoi

- » Pour accueillir efficacement les visiteurs.
- » Pour donner des informations à des publics variés (mal marchants, non voyants, sourds, etc.).

Comment

- » En communiquant de diverses manières pour que les usagers trouvent les informations au format adapté.
- » Un temps de prototypage/test des informations et de leur mise en forme (donc des solutions modifiables).
- » Des signaux sonores pour les non al mal-voyant, des lumières pour la nuit.

À noter

- » Identification de l'accès le plus proche sur chaque totem.
- » Une signalétique complémentaire à l'échelle du quartier Part-Dieu.
- » Un scénario fortement impacté en cas de fermeture du périmètre de l'Hôtel de la Métropole.

« J'ai trouvé l'entrée du bâtiment facilement grâce au totem qui est à l'angle de la rue du docteur Ecoulier et de la rue du Lac. »

Michele, venue pour se inscrire sur un permis de construire

« La dernière fois, les indicateurs sonores n'étaient pas très clairs, j'ai dû me tromper. Ils les ont modifiés, se ça va beaucoup mieux maintenant ! »

Léonard, non-voyant invité à un colloque

« Mes proches m'ont conseillé d'aller voir le grand Lyon au lieu d'attendre dans la gare, route à suivre, c'est indiqué dès la sortie ! »

Mathieu, élu d'un association

9 scénarios

- Contrôle d'accès



L'ENTRÉE POP-UP DE LA SALLE DU CONSEIL

Finie le bâtiment « aux 50 portes », l'accès est simplifié et les entrées sont limitées. L'entrée du public de la salle du conseil, qui ne sert donc que de manière occasionnelle, est repensée de fond en comble. Les éléments signalétiques sont retirés, pour laisser place à une entrée fonctionnant en « pop-up », qui n'est visible et installée que les jours de conseil.

Pourquoi

- » Simplifier la compréhension du bâtiment en ne montrant cette entrée que lorsqu'elle est utile.
- » Rendre l'entrée agréable, les jours où elle est « activée ».

Comment

- » Retrait des éléments signalétiques actuels (et des « excroissances »).
- » Création d'éléments / signalétiques lumineux.
- » Signalétiques temporaires : structures événementielles, panneaux etc, vers l'entrée et dans le quartier.

À noter

- » Une fois les travaux réalisés, possibilité d'un portail pour communiquer sur la possibilité d'espérer un conseil, avec visuel de l'entrée.

« La première fois que j'ai ouvert le conseil de la Métropole, j'ai trouvé sans problème, l'entrée était très visible et il y avait des personnes devant. »



Lucien,
journaliste

« Pour les gens qui veulent pour la première fois, il y en a peut-être beaucoup d'autres, mais depuis qu'ils ont vu l'entrée du conseil, je suis sûr que personne n'a vu le conseil, car ils ne savent pas. »



Hélène,
agent d'accueil de l'édifice de la
Métropole

9 scénarios

- Jalonnement intérieur



LA SIGNALÉTIQUE DE SORTIE NOCTURNE

Après 18h30, l'entrée du bâtiment est fermée et la sortie se fait par l'escalier des consignateurs (angle rue du lac / rue Paul Bert). La signalétique de sortie nocturne vise à orienter simplement les personnes utilisant cette sortie, qui sortent du bâtiment à un endroit différent de celui où elles sont entrées, et donc potentiellement désorientées.

Pourquoi

- » Permettre l'orientation des visiteurs qui sortent après 18h30 par la sortie « des consignateurs ».
- » Améliorer l'ambiance de cette sortie.

Comment

- » Signalétique pointue / lumineuse / panneau dans la dernière volée d'escaliers de la sortie de nuit (sortie « des consignateurs »).
- » Message directionnel simple : Centre Commercial Part-Dieu / Avenue Garibaldi.

À noter

- » Intégrer cette signalétique à l'intérieur de l'escalier de sortie, pour ne pas « brouiller » le message des signalétiques dans l'espace public.
- » Cf. les signalétiques directionnelles au sol dans sorties de parkings.
- » Prévoir éclairage adapté.
- » Prévoir une taille sonore ?

« À ce bout, je n'ai plus trop le sens de l'orientation... Alors en sortant de nuit, j'ai bien conscience d'avoir ces flèches pour me donner la direction du centre commercial, d'être rassuré. »



Isabel,
participante d'un atelier

« Il y a de plus en plus d'événements le soir, et qui sont souvent ouverts à des visiteurs... c'est bien d'avoir j'ai pu, ça ressemble quand même un peu plus à une sortie... »



Maurice,
agent de la Métropole

9 scénarios

- Préparation de la venue



LA PAGE «PRÉPARER SA VISITE» DU SITE DE LA MÉTROPOLE

Demain, les visiteurs extérieurs se rendant à l'Hôtel de la Métropole trouveront sur une page web « préparer sa visite » toutes les informations relatives à l'accès à l'Hôtel de la Métropole, déclinaison dans plusieurs formats pour une accessibilité au plus grand nombre (adresse, photos du site avec mise en avant des accès et de l'entrée, indications sonores, vidéos, etc.). Les informations sont accessibles à tous les visiteurs mais ne sont pas « estampillées handicap ».

Pourquoi

- » « Accompagner » le visiteur jusqu'à son entrée dans le bâtiment.
- » Aider le visiteur à comprendre la distinction entre l'adresse et l'entrée réelle.

« Notre métier est de s'assurer que tout le monde trouve ce qu'il faut. Je suis sûr qu'il y a des photos sur le site, sinon je crois que j'aurais vraiment du mal ! »



Cécilia, sur le site pour une réunion inter-services

Comment

- » Des informations au-delà de la seule adresse, une modulation en fonction des profils des usagers.
- » Photographies, parcours vidéos, indications sonores, etc.
- » Informations papier / imprimable / à embarquer dans le smartphone, etc.
- » Nom et numéro de téléphone d'un référent « accessibilité ».

« Beaucoup de retour des utilisateurs sur l'accès à la page "Métropole pratique", pas facile à trouver... ou zapp, ne s'est modifié pas sur le site »



Gérard, développeur web

À noter

- » Implication de la communication externe et de la DINSC
- » Un processus itératif (prise en compte des retours des utilisateurs entre chaque itération).

« Appeler la référente accessibilité n'a permis de comprendre certaines infos et d'arriver sur le site sans stress. »



Martine, anal recherche se rendant à un séminaire

9 scénarios

- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole

Scénario 09



UN ÉVÉNEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA MÉTROPOLE

Le constat est simple : on viendra plus facilement au siège de la Métropole si on en connaît le bâtiment. Il est important que les métropolitains connaissent ce lieu, de la même manière qu'on connaît sa mairie. Des événements peuvent contribuer, par leur rayonnement, à cette identification : portus ouverts, installations artistiques, programmation dans le cadre des événements de la ville (Fête des Lumières, Journées Européennes du Patrimoine, Biennales...).

Pourquoi	Comment	À noter
<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître le siège de la Métropole. Faire connaître la Métropole en tant que collectivité, son fonctionnement et ses compétences. 	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs types d'événements possibles : un événement dédié, créé pour l'occasion, ou un événement inscrit dans les grands événements métropolitains. Dimension symbolique, installation visible sur le bâtiment. Pédagogie sur la Métropole. 	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer largement pour faire connaître l'événement et le bâtiment. Avec la comm' et Méselin Métropole. L'installation lumineuse, créée pour le bâtiment en voye par Michel Polak, a contribué à faire connaître le bâtiment (de nuit).

« Pour nous c'est du boulot, mais ça fait plaisir de voir le bâtiment vivre ! »



Stéphane,
agent de sécurité à la Métropole

« Je travaille au siège, et je réalise : encore jamais venu au siège. »



Stéphane,
agent Métropole

« J'ai vu dans le magazine du soir que ça y avait une journée porte-ouverte, et c'était super bien fait, avec des expos et des petites pièces de théâtre... »



Ludine,
habitant

7 scénarios supplémentaires

Scénario 10 / Une cartographie des bâtiments de la Métropole de Lyon

Scénario 11 / La signalétique à l'échelle du quartier

Scénario 12 / Un monstre à l'entrée

Scénario 13 / Le réaménagement de la Place du Lac

Scénario 14 / L'actualisation des cartographies en ligne et GPS

Scénario 15 / La signalétique intérieure du bâtiment

Scénario 16 / L'arrêt de bus « Hôtel de la Métropole »

- Une cartographie des bâtiments de la Métropole de Lyon
- La signalétique à l'échelle du quartier
- Un monstre à l'entrée
- Le réaménagement de la Place du Lac
- L'actualisation des cartographies en ligne et GPS
- La signalétique intérieure du bâtiment
- L'arrêt de bus « Hôtel de la Métropole »

7 scénarios supplémentaires

- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole
- Jalonnement extérieur

scénario 10 Une cartographie des bâtiments de la Métropole de Lyon

Les services de la Métropole occupent un nombre important de bâtiments. Même si ces bâtiments ne sont pas tous destinés à recevoir du public, les citoyens comme les entreprises peuvent être amenés à se rendre dans plusieurs d'entre eux. Mais des confusions existent, avec parfois des conséquences notables quand il s'agit du dépôt d'une offre pour un marché public.

Ce scénario consiste à mettre au point une cartographie des bâtiments du Grand Lyon afin que les usagers dans leur diversité puissent se repérer au mieux. Cette cartographie pourrait être disponible en version papier à l'accueil des bâtiments du Grand Lyon ouverts au public, mais aussi sur le site Internet de la Métropole (en lien avec la page « préparer sa visite » par exemple). Elle peut également avoir un intérêt à être déclinée à destination des agents.

scénario 11 La signalétique à l'échelle du quartier

La demande de parcours signalétiques dans le quartier est récurrente, de la part des personnes handicapées comme des valides. Notamment, la venue depuis le centre commercial et la gare est perçue comme compliquée.

Ce scénario consiste à développer un ou plusieurs parcours signalétiques pour accéder au bâtiment depuis le quartier. Cette réflexion doit être menée avec la Mission Part-Dieu, qui porte des projets spécifiques sur les plans, l'orientation et la signalétique à travers le projet « SOL FACILE ».

7 scénarios supplémentaires

- Jalonnement extérieur

scénario 13 Un monstre à l'entrée

Le sas d'entrée de l'accueil de la Métropole, avec ses double-portes coulissantes, a été signalé à plusieurs reprises comme problématique. En effet, la condamnation temporaire d'une des portes - notamment l'hiver pour limiter les pertes de chaleur - crée une confusion.

Le « monstre à l'entrée » tourne cette problématique en une réponse humoristique et accueillante : une figurine géante de monstre sympathique (par exemple imprimé sur une structure carton) est placée derrière la porte condamnée afin que les visiteurs visualisent immédiatement où passer. On peut imaginer collaborer avec une école de graphisme / modélisation 3D de l'agglomération pour la conception et la réalisation de cet agent d'accueil singulier.

- Travaux sur les accès

scénario 13 Le réaménagement de la Place du Lac

La place du Lac est l'une des portes d'entrée sur le site de l'Hôtel de la Métropole. Or cette place n'est a priori conçue ni par rapport à cet enjeu symbolique ni par rapport aux pratiques et usages des utilisateurs (organisation de la place à l'encontre des pratiques en termes de circulation et de flux humains, par exemple).

Ce scénario propose d'une part de prendre en compte une approche symbolique de la place (dont circulation du regard jusqu'à l'Hôtel de la métropole), d'autre part de prendre en compte les pratiques des utilisateurs : fin de la perpendicularité, ouverture des sous-espaces, trajectoires traversantes possibles, etc.

Ce scénario s'inscrit dans un projet plus large d'aménagement de cet espace public, qui n'est aujourd'hui pas à la hauteur de l'expertise de la collectivité dans ce domaine, alors qu'il est situé aux portes de l'Hôtel de la Métropole.

7 scénarios supplémentaires

- Préparation de la venue

scénario 14 L'actualisation des cartographies en ligne et GPS

L'adresse de l'Hôtel de la Métropole n'est aujourd'hui pas bien gérée dans les cartographies en ligne (googlemaps, viamichelin, mappy, etc. : soit elle est mal placée, soit on ne peut même pas la trouver) et dans les dispositifs GPS (taper le 20 rue du Lac ne permet pas d'arriver vers l'entrée du bâtiment).

Ce scénario propose de se mettre en contact avec les acteurs de la cartographie en ligne et les acteurs GPS afin d'affiner les informations données sur les sites web/GPS. En effet, beaucoup d'usagers, et particulièrement les personnes porteuses de handicap, préparent leur venue à l'Hôtel de la Métropole... Un lien depuis la page « préparer sa visite » serait le bienvenu.

- Jalonnement intérieur

scénario 15 La signalétique intérieure du bâtiment

Une fois entrée dans l'Hôtel de la Métropole, les visiteurs doivent pouvoir trouver facilement leur interlocuteur, leur salle de réunion ou le bureau auprès duquel déposer leur dossier. La signalétique intérieure peut être améliorée. Par exemple il est difficile pour un non-initié de comprendre la différence entre les niveaux 0, 01 et 1, *à fortiori* dans un bâtiment où l'entrée n'est pas au rez-de-chaussée.

Il est nécessaire à la fois d'aider les personnes à se repérer dans le bâtiment, de s'adapter aux évolutions du bâtiment et de capitaliser sur les usages actuels (appeler la 01 « mezzanine » ?). Des informations demandées et codifiées dans plusieurs formats rendront l'information accessible au plus grand nombre (couleur, pictogramme, texte, son – en veillant à ne pas surcharger).

7 scénarios supplémentaires

- Jalonnement extérieur
- Préparation de la venue



Récapitulatif des propositions

Génie civil

- Travaux sur les accès
- Travaux de bâtiment
- Contrôle d'accès

Signalétique

- Faire connaître le bâtiment et les implantations de la métropole
- Préparation de la venue
- Jalonnement extérieur
- Accueil humain
- Contrôle d'accès
- Jalonnement intérieur

Bilan

- Préalable : quelle visibilité souhaite-t-on donner au bâtiment dans la ville ? Son rôle ? Sa place ?
- Démarche longue et fastidieuse, mais peuvent être ressortis :
 - Nécessité de concerter très largement
 - D'abord observer les usages
 - Du bon sens, mais « cela va mieux en le disant »
 - Tout usager est à prendre en compte
 - La signalétique ne se réduit pas à la pose de panneaux : savoir exactement ce que l'on veut lui faire dire et montrer du bâtiment, de sa place dans la ville, dans la société

Dans la diapo bilan : la plus importante selon moins il est important de bien insister sur le fait qu'aborder la signalétique d'un bâtiment pose nécessairement la question de la visibilité que l'on souhaite donner de ce bâtiment dans la ville, quelle est son rôle, sa place (l'Hôtel de Métropole est emblématique puisqu'il est le siège du pouvoir politique sur l'agglo or il est invisible dans la ville). Cela va bien au-delà de la simple question de « je mets des panneaux autour du bâtiment » // que pour cela il est important d'analyser les usages qui se sont installés autour du bâtiment et qui donne à voir de la connaissance, de la compréhension qu'on les gens de ce bâtiment // oui tout usager est à prendre en compte au-delà des personnes handicapées et quelles que soient les différences d'âge, de culture, physique/sensoriel/intellectuel et cognitif

Suites à donner

- Restitution en interne
 - Scénarios réalisables ou prospectifs
 - Contacts avec autres services
 - Validation par le Conseil
 - Restitution aux associations
 - Concertation partenariale institutionnelle et avec usagers
- Cahier des charges à construire à partir des directions proposées
- Processus de conception et de développement de solutions