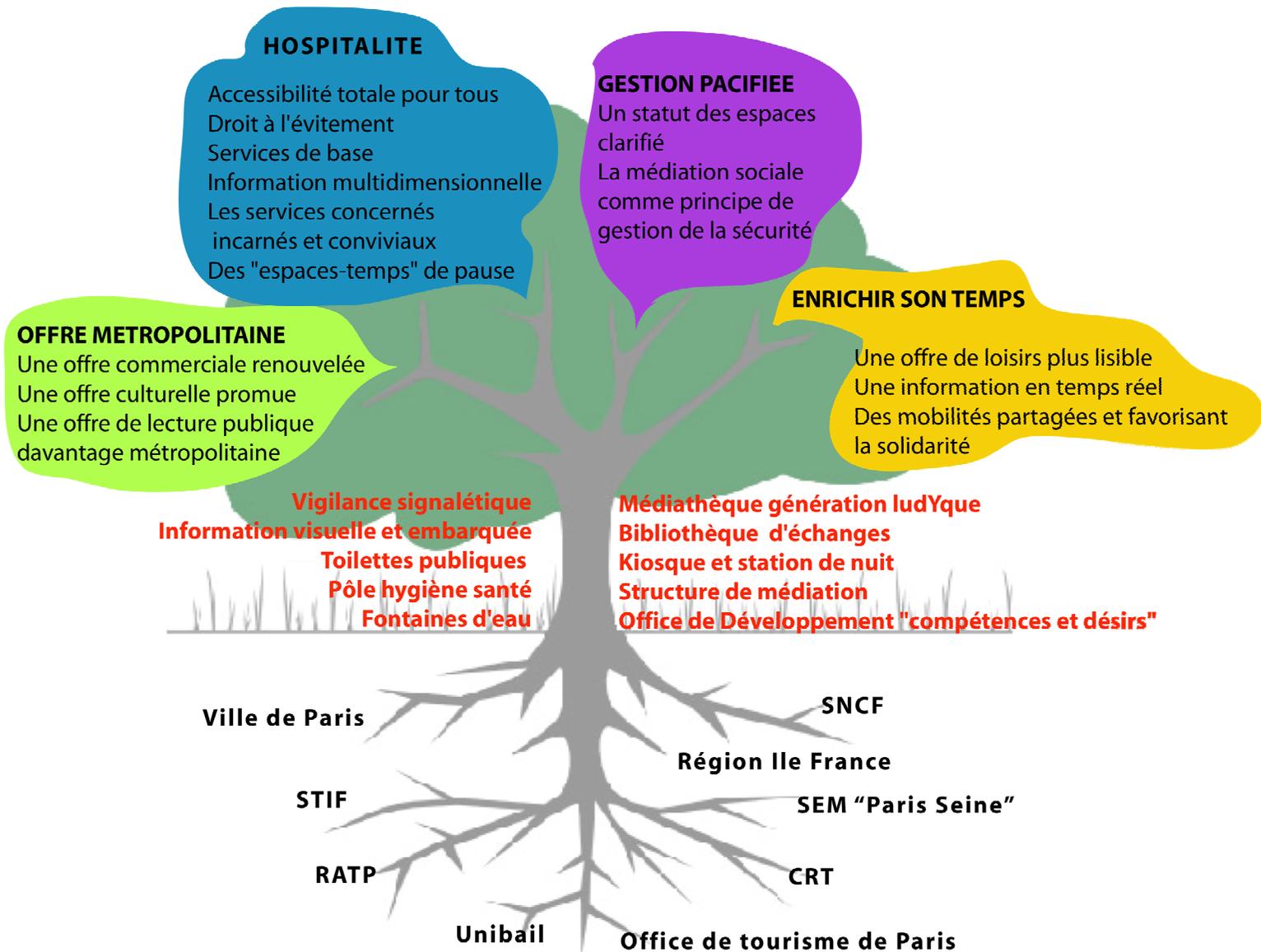




# **Etude relative à l'adaptation des services et à la recherche de services innovants répondant à la dimension métropolitaine des Halles**

***Comité Technique du 16 juin 2010 – Phase 3 : "mise au point pré-opérationnelle des services validés"***

# SYNTHESE DE LA STRATEGIE GENERALE ET DE L'ENSEMBLE DES PROPOSITIONS



Ville de PARIS - Etude relative à l'adaptation des services et à la recherche de services innovants répondant à la dimension métropolitaine des Halles  
 Phase 3 : "mise au point pré-opérationnelle des services validés"

# PROPOSITIONS DEVELOPPEES EN PHASE 3

## 1. Les services liés au pôle transport

- les toilettes publiques
- la bibliothèque d'échange

## 2. Le "kiosque informationnel"

## 3. La promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

## 4. La prévention et la médiation sociale

# 1. les services liés au pôle transport

## Proposition 1 : des toilettes publiques de qualité et "socialement accessibles"

### Description

Mettre à disposition des usagers de ce lieu "central", un service faisant partie des "basiques" en terme d'hospitalité :

- des toilettes publiques avec des services associés (salons maquillage/coiffage, coin "change bébé",...)
- une offre destinée essentiellement aux voyageurs du pôle transport : ce n'est donc pas un service de destination
- des horaires calés sur ceux du pôle transport
- un service incarné

## Proposition 1 : des toilettes publiques de qualité et "socialement accessibles"

### Modalités opérationnelles

- **Emplacement** : dans la galerie latérale au niveau -4.
- **Besoins en surface** : 90 m<sup>2</sup>, surfaces résultant de la réduction de la surface du parking Berger
- **Aménagement** : toilettes H/F, espaces bébés/enfants, fontaine d'eau potable.
- **Coût d'investissement** : à intégrer dans le budget global d'investissement du projet transport.
- **Mode de gestion** :
  - horaires : tous les jours de 6h à minuit
  - personnel : 2 postes = 7,2 ETP
  - gestion des coûts d'exploitation : deux scénarios proposés :
    - modèle "station-service" appliqué à un commerce.
    - modèle "station-service" appliqué à l'ensemble des commerces du pôle transport.

## Proposition 1 : des toilettes publiques de qualité et "socialement accessibles"

### Références



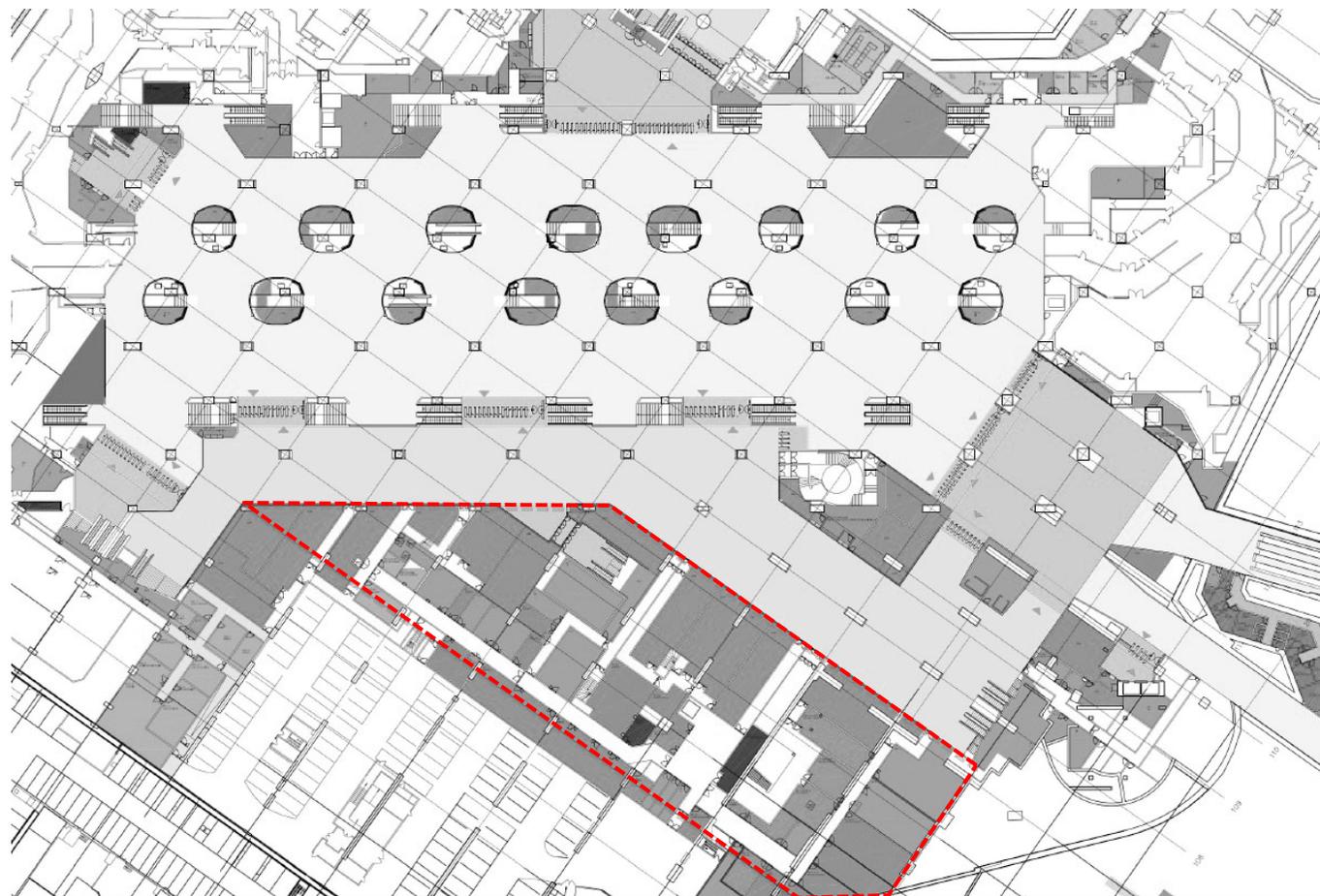
Gare de l'Est



Gare du Nord

## Proposition 1 : des toilettes publiques de qualité et "socialement accessibles"

### Emplacement



Galerie latérale, Pôle transport, niveau -4

## Proposition 1 : des toilettes publiques de qualité et "socialement accessibles"

### Questions soumises au débat

- validation des horaires proposés (6h – 00h)
- choix d'un des deux scénarios proposés pour le modèle économique

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Description

- Affirmer la dimension métropolitaine en s'adressant aux voyageurs en leur offrant un service autour de la lecture.
- Proposer une offre de lecture innovante, qui intègre la notion d'échange entre lecteurs.
- Sortir la lecture des lieux "dédiés" et des temps "institutionnels".

### Pour cela,

Offrir un service de prêt de supports de lecture (y compris numériques) :

- au plus près des voyageurs, c'est à dire au sein du pôle transport,
- qui s'inspire des modèles de bibliothèques d'échange en Allemagne, des "bibliometro" à Santiago du Chili et à Madrid et des opérations de "book crossing".

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Références - Allemagne



Bibliothèque d'échange pour ouvrages scientifiques, Braunschweig.



Bibliothèques d'échange dans l'espace public, Bonn et Hanovre.



"Forêt des livres", Berlin.

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Références - "Bibliometro"



"Bibliometro",  
Madrid, Espagne.



"Bibliometro", Santiago du Chili.



Ville de PARIS - Etude relative à l'adaptation des services et à la recherche de services innovants  
répondant à la dimension métropolitaine des Halles  
Phase 3 : "mise au point pré-opérationnelle des services validés"

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Références - "Book-crossing"



"Book-crossing", ici Allemagne et Espagne.

Ville de PARIS - Etude relative à l'adaptation des services et à la recherche de services innovants répondant à la dimension métropolitaine des Halles  
Phase 3 : "mise au point pré-opérationnelle des services validés"

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Modalités opérationnelles

- **Emplacement** : au niveau -4 du pôle transport (galerie latérale).
- **Mode de gestion** :

Deux options possibles pour la gestion de la bibliothèque d'échange :

1. un espace de dépôt/prêt géré par une institution ou un réseau de lecture publique.
2. une gestion plus souple, entre lecteurs, assumée par une association par exemple (cf. expérience d'ATD quart monde et des bibliothèques hors les murs).

Le système qui sera mis en place aux Halles pourrait préfigurer un service susceptible d'être étendu à d'autres gares franciliennes.

### Modalités de travail proposées :

Cette proposition métropolitaine par nature devrait être portée conjointement par la Ville de Paris et par la Région (également financeur du Pôle Transport).

Une étude de préfiguration pourrait être lancée par la Ville et la Région, incluant le site des Halles, mais sans s'y restreindre, permettant d'aboutir à une mise en service concomitante avec la livraison du nouveau Pôle Transport.

## Proposition 2 : une bibliothèque d'échange métropolitaine

### Questions soumises au débat

- quel portage pour ce projet ? (Ville, Région Ile-de-France,...)
- le système de gestion à mettre en place

## 2. le kiosque informationnel

# Proposition : un kiosque informationnel

## Description

- le "kiosque informationnel permet d'avoir une information multidimensionnelle qui correspond aux pratiques hybrides des métropolitains. C'est un lieu :
  - unique, visible et bien identifié
  - polyvalent dans les informations qu'il propose (transport, culture, tourisme, commerce...)
  - multilingue
  - qui fonctionne comme un "moteur de recherche" (information en temps réel, utilisation des nouvelles technologies, agents maîtrisant l'utilisation des bases de données disponibles,...)
  - de pause et de convivialité
  - de services pour les métropolitains mobiles
  - qui fonctionne sur une amplitude horaire large

# Proposition : un kiosque informationnel

## Modalités opérationnelles

- **Emplacement** : sur la terrasse du niveau -1 de la Canopée
- **Besoins en surface** : 60 m<sup>2</sup> (hors terrasse)
- **Aménagement** : un espace kiosque intérieur équipé de postes d'accueil, de bornes interactives (prototype à créer sur la base d'Urbam ou des tables d'orientation du Forum) et d'espaces de "pause" avec du mobilier confortable.  
Cet espace sera associé à tout ou partie de la terrasse du niveau -1 qui constituera le prolongement de l'objet "kiosque" et qui offrira également des espaces de "pause".
- **Mode de gestion** :
  - horaires : tous les jours de 6h à minuit
  - personnel : 3 postes d'accueil permanents avec deux options pour leurs statuts :
    - option 1 : agents rattachés aux différentes institutions concernées (RATP, SNCF, Unibail, OCTP, CRT, Office Culturel) et bénéficiant d'une formation complémentaire commune.
    - option 2 : agents non rattachés aux institutions, polyvalents et bénéficiant d'un même statut. Ils peuvent être rattachés à l'Office Culturel.

# Proposition : un kiosque informationnel

## Le kiosque de nuit - Description

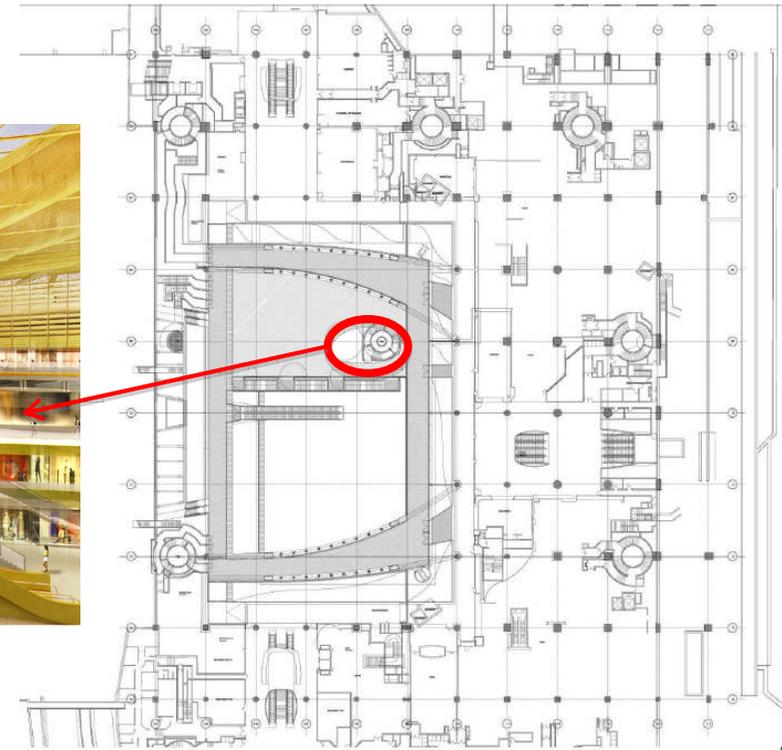
- La nuit, le kiosque continue à assurer ses fonctions tout en s'adaptant aux attentes spécifiques des usagers de la nuit.
- Il doit être visible et facilement repérable la nuit (fonction de "phare").
- Il doit être identifié comme un lieu ressource, d'attente (rassurant et convivial), de rendez-vous, permettant la rencontre,...

## Le kiosque de nuit – Modalités opérationnelles

- **Emplacement** : sur la terrasse du niveau -1 de la Canopée (même emplacement que le kiosque "de jour")
- **Besoins en surface** : 30 à 40 m<sup>2</sup> (hors terrasse)
- **Aménagement** : une partie du kiosque seulement reste accessible afin d'éviter de voir des espaces vides et des guichets fermés : espace et mobilier modulables.
- **Mode de gestion** :
  - horaires : tous les jours de minuit à 6h
  - personnel : 1 agent d'accueil polyvalent

# Proposition : un kiosque informationnel

## Emplacement



# Proposition : un kiosque informationnel

## Dispositif "Image" - RATP

<b>RER B</b>	<b>Aéroport Ch. de Gaulle 2 Mity - Claye</b>	TRAFIC NORMAL	10:07
	Mity - Claye	IODE	1 min
	Dessert toutes les gares		
	<b>Aéroport Ch. de Gaulle 2 - TGV</b>	EKOL	8 min
	Ne Dessert pas : La Plaine Voyageurs, Aubervilliers, Le Bourget, Drancy, Blanc-Mesnil, ...		
	<b>Aéroport Ch. de Gaulle 2 - TGV</b>	EFLE	16 min
	Mity - Claye	IODE	23 min
<b>RER B</b>	<b>Robinson Saint-Rémy-lès-Chevreuse</b>	TRAFIC NORMAL	
	Robinson	SCAL	2 min
	Dessert toutes les gares		
	<b>Saint-Rémy-lès-Chevreuse</b>	PELE	8 min
	Ne Dessert pas : Gentilly, Laplace, Arcueil Cachan, Bagneux, Parc de Sceaux, Fontaine Michalon, ...		
	<b>Massy - Palaiseau</b>	KROB	12 min
	Robinson	SCAL	23 min

© RATP - photo Bruno MARGUERITE - Projet "IMAGE" à Chatelet Les Halles. 92854096 - 08 07 2009



© RATP - photo Bruno MARGUERITE - Projet "IMAGE" à Chatelet Les Halles.

<b>M 1</b>	<b>La Défense</b>	TRAFIC NORMAL	3 min	4 min	17:08
	Château de Vincennes	TRAFIC NORMAL	2 min	4 min	
<b>M 4</b>	<b>Porte d'Orléans</b>	TRAFIC NORMAL	2 min	4 min	 <b>Trafic très perturbé</b>
	Porte de Clignancourt	TRAFIC NORMAL	2 min	4 min	
<b>M 7</b>	<b>La Courneuve 8 mai 1945</b>	TRAFIC NORMAL	2 min	4 min	<b>Ligne 14</b> <i>Le trafic est très perturbé entre Madeleine et Saint-Lazare suite à un incident technique.</i>
	Mairie d'Ivry	TRAFIC NORMAL	3 min	5 min	
	Villejuif Louis Aragon	TRAFIC NORMAL	5 min		
<b>M 11</b>	<b>Mairie des Lilas</b>	TRAFIC NORMAL	2 min	4 min	<i>Merci d'emprunter les correspondances ou de vous adresser aux agents de la RATP.</i>
<b>M 14</b>	<b>Saint-Lazare</b>	TRAFIC PERTURBÉ	2 min		
	Olympiades	TRAFIC NORMAL	3 min	5 min	



# Proposition : un kiosque informationnel

## Bornes d'information "Urbam" - RATP



# Proposition : un kiosque informationnel

## Tables d'orientation – Forum des Halles



# Proposition : un kiosque informationnel

## Questions soumises au débat

- validation de l'emplacement du kiosque sur la terrasse du niveau -1 : à intégrer le cas échéant au projet architectural
- validation des horaires du kiosque (6h – 00h)
- choix d'un des deux scénarios concernant le statut des agents d'accueil
- gestion du kiosque : par qui ?
- avis sur le principe d'une ouverture 24h/24 (si évolution du contexte)

# 3. la promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

# Proposition : la promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

## Description

- Les Halles comme portail artistique et culturel et miroir de l'offre métropolitaine :

Mettre le hub au service de la promotion de l'offre culturelle et événementielle métropolitaine et du tourisme urbain, à travers :

- une mise en information de cette offre et son articulation avec l'offre de mobilité (afin d'en faciliter l'accès) et avec l'offre touristique.
- une mise en valeur, plus spécifique, de l'offre de mobilité en soirée et notamment pour les sorties tardives de spectacles afin de favoriser la fréquentation de certains équipements éloignés ou plus difficiles d'accès.
- des coopérations entre artistes et structures culturelles à l'échelle métropolitaine pour "médiatiser" les activités et la programmation des lieux et des réseaux artistiques extramuros et permettre d'aller à la découverte de certains lieux culturels.
- la promotion des territoires et acteurs dynamiques et innovants.

# Proposition : la promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

## Modalités opérationnelles

- Il s'agit, pour cette proposition de définir **une stratégie** et non pas un programme d'actions.

## Axes de stratégie

1. La sélection ASSUMÉE de programmes culturels et artistiques d'échelle métropolitaine.
2. Le volontariat des communes / acteurs.
3. La promotion privilégiée des lieux et réseaux facilement accessibles à partir des Halles.
4. La promotion de formes et de programmes "émergents« (ayant besoin d'un "coup de pouce") avec parfois un focus sur un territoire donné.
5. La promotion de formes présentes aux Halles (les cultures urbaines, la lecture publique, la musique et notamment classique en lien avec le conservatoire).
6. La mise en valeur des lieux et des réseaux qui "coopèrent".

# Proposition : la promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

## Modalités opérationnelles

### Modalités proposées

Cette proposition par nature transversale implique de nombreux acteurs.

Le portage de cette stratégie et la coordination de sa mise en œuvre seront déterminants.

Trois hypothèses sont envisageables, chacune s'appuie sur la désignation d'un chef de file différent :

1. portage Ville de Paris, coordination à assurer par la DPMC impliquant en interne DAC, DICOM (aspect communication et création d'outil virtuel), DPVI (expérience), collectivités et établissements culturels volontaires.
2. portage syndicat Paris-Métropole dans le cadre des "101 initiatives pour la métropole".
3. portage par la Région.

La première action pourrait consister à créer l'outil virtuel, nécessairement évolutif, sans attendre la livraison de la Canopée.

# Proposition : la promotion de l'offre culturelle et du patrimoine métropolitains

## Questions soumises au débat

- validation du principe des Halles comme porte culturelle et miroir de l'offre culturelle métropolitaine
- qui sera chargé de cette question? (Office Culturel?)
- quels partenariats à mettre en place?

# 4. la prévention et la médiation sociale

## Information : une AMO pour la mise en place d'une stratégie de prévention, médiation et sûreté du site

Du 3 juin au 23 juin, consultation pour la désignation d'une AMO, notification prévue début juillet.

### Enjeu

- Réduire le sentiment d'insécurité, à la faveur de la transformation urbaine que va connaître le quartier.
- Accompagner la dynamique du réaménagement par la mise en place progressive d'une gouvernance et d'un dispositif global d'action (médiation, sécurité, animation, insertion, aménagements) favorisant une qualité de cohabitation des usages et l'instauration d'un climat serein.
- Faire évoluer l'imaginaire collectif en travaillant sur la place et l'image des publics associés au sentiment d'insécurité aux Halles : les jeunes, les toxicomanes, les personnes SDF.

# Information : une AMO pour la mise en place d'une stratégie de prévention, médiation et sûreté du site

## Description de la mission

- Capitalisation des pratiques et connaissances des acteurs du site avec les acteurs concernés d'une stratégie commune et mise en place d'une gouvernance et d'un dispositif d'actions expérimental tenant compte de la complexité institutionnelle.
- Le dispositif global s'appuiera sur des champs d'intervention variés : médiation, prévention, sécurité, animation socioculturelle, insertion par l'économique, formation, aménagement.
- Le dispositif sera évolutif.
- La stratégie commune sera déclinée en actions proposées par l'attributaire et impliquant l'ensemble des acteurs concernés. Les premières actions pourront être mises en œuvre en accompagnement des travaux du site.

# Information : une AMO pour la mise en place d'une stratégie de prévention, médiation et sûreté du site

## Partenaires

Ville de Paris : Mission Halles, DPP, DASES, DJS, DEVE,

Mairie du 1er arrondissement

Commissariat de Police du 1er arrondissement

SemPariSeine

Espace Expansion

RATP

Clubs de prévention et acteurs locaux concernés

Agents de terrain (vigiles, jardiniers, agents de propreté) seront associés. Une attention particulière sera portée aux éventuelles difficultés qu'ils rencontreraient.

et autant que de besoin :

GIE des commerçants

Associations locales et autres associations de prévention.

## Calendrier

12 mois à compter de la notification (fin juin 2010)