



ESPACES DE MOBILITÉ ET PÔLES D'ÉCHANGES : NOUVELLES OPPORTUNITÉS, NOUVEAUX USAGES URBAINS, NOUVEAUX SERVICES

Quelles sont les opportunités d'une transformation des pôles d'échanges, de lieux de passage en véritables lieux de vie ? Que peuvent-ils proposer aux habitants pour les aider à mieux gérer leur temps quotidien ?

Cette contribution du Conseil de développement du Grand Lyon a été élaborée sur la base de ces questionnements et regroupe des pistes de travail et des propositions du point de vue de citoyens, qu'ils soient voyageurs ou habitants à proximité des pôles d'échanges.

Les « pôles d'échanges » ou « pôles d'interconnexions » sont ici définis comme l'ensemble des lieux de connexions entre différents modes de transports (modes doux, voitures, transports en commun urbains, trains), à l'exclusion des gares urbaines principales (gares de Perrache et Part Dieu). Ils comprennent le pôle ou la gare ainsi que leur environnement urbain proche.

L'ambition de cette contribution est d'envisager les pôles d'échanges, souvent perçus de manière négative ou réduits à des lieux de transit, sous un nouveau jour et d'imaginer leur place dans la ville de demain ; **des lieux utiles au quotidien et attractifs**. En se métamorphosant en lieux de vie et pas uniquement de passage, en proposant de nouveaux services, ils invitent voyageurs et riverains à y faire escale. Imaginer d'autres usages des pôles d'échanges, c'est aussi repenser la mobilité au quotidien. Comment changer le pôle, le lieu des « temps morts », en un lieu où l'on gagne du temps ?

Les membres du Conseil de développement ont jugé indispensable d'identifier dans un premier temps :

1- les conditions préalables, en terme de fonctionnalité, au développement de nouveaux services, et à une réappropriation collective de ces lieux.

Une fois cette première étape franchie, un regard renouvelé sur les pôles d'échanges est possible, il ouvre de **nouvelles perspectives pour ces lieux du quotidien** :

2- en faveur du développement de services adaptés aux différents « temps de vie » des usagers ;

3- en faveur d'une plus grande intégration des pôles d'échanges dans leur quartier.



1. CONDITIONS POUR UNE RÉAPPROPRIATION COLLECTIVE DES PÔLES D'ÉCHANGES

Remarques :

Cette première partie reprend un ensemble de conditions préalables au développement de nouveaux services, qui sont autant de points de vigilance soulevés par les membres, qui les estiment primordiaux. Ces remarques se veulent constructives, pour de nouveaux aménagements des pôles réussis, et répondant aux usages de chacun. Elles prennent appui sur un travail d'observation de 5 pôles d'échanges sur l'agglomération sur un temps limité et donc non exhaustif. Elles ont valeur de préconisations d'ordre général et d'un point de vue citoyen.

1.1. Préalable : l'exigence de fonctionnalité des pôles d'échanges

Les gares secondaires et les pôles d'échanges sont avant tout des lieux de transit de voyageurs. La fonctionnalité apparaît donc comme la qualité n°1 de ces lieux. Celle-ci repose notamment sur deux éléments centraux : **les conditions d'accès au pôle et les conditions de l'interconnexion dans le pôle. Ceux-ci sont les clés pour une utilisation optimale des pôles d'échanges en faveur d'une mobilité durable et intelligente.**

a) La primauté de la fonction transport : l'accès au pôle en question

Le transport reste la fonction première du pôle, qui doit accompagner les usagers dans leur déplacement en offrant des conditions optimales de mobilité. Celles-ci passent en premier lieu par l'accès au pôle : de la lisibilité du pôle dans son environnement urbain aux conditions de stationnement et de déplacement dans le pôle.

Les conditions de stationnement autour du pôle sont un enjeu essentiel pour faciliter le quotidien des usagers et favoriser le report modal vers les modes doux et les transports en commun. Malgré les efforts déployés (aménagement de parc-relais notamment), le constat de la **saturation des parkings et parc-relais** à proximité des pôles amène à repenser les conditions de leur utilisation en vue notamment de l'optimisation des infrastructures existantes.

PROPOSITIONS

Pour une utilisation optimale et intelligente des places de stationnement aux abords des pôles d'échanges

1- Proposer des **places de stationnement partagées** entre usagers du pôle et/ou riverains du pôle, dans/à proximité du pôle, notamment sur le stationnement résidentiel

2- Repenser la politique tarifaire des parc-relais en fonction des usages :

- introduction de critères liés au lieu de résidence et à la distance à parcourir
- instauration de modalités de stationnement spécifiques aux véhicules utilisés en covoiturage
- incitation au recours aux modes doux

(Proposition issue de la contribution du Conseil de développement sur le stationnement)

3- Favoriser l'émergence d'une **vision intégrée des parcs relais en lien avec l'ensemble de la chaîne des déplacements**, en développant une offre au niveau des gares TER situées en périphérie de l'agglomération

(Proposition issue de la contribution du Conseil de développement sur le stationnement)

b) L'interconnexion : faciliter le cheminement dans le pôle

Les conditions optimales de mobilité dans un pôle reposent en second lieu sur la fluidité du parcours dans le pôle. **Le voyageur doit être guidé dans son cheminement** entre les différents modes de transport proposés dans le pôle. Cet accompagnement passe par :

- des éléments structurants tels que l'aménagement intérieur du pôle ;
- mais également par des éléments de repères tels que la signalétique.

PROPOSITIONS

1- Aménager des « couloirs », par des éléments simples de signalétique, qui orientent le voyageur vers les différents modes de transport (initiative développée dans un pôle d'échange de la RATP à Saint-Lazare à Paris)

2- Aménager des couloirs pour les usagers qui se déplacent à des vitesses différentes pour fluidifier la circulation (marquage au sol simple ; couloir « tortue », couloir « lièvre »)

3- Proposer une signalétique transport simple, lisible et adaptée à tous types d'usagers (quotidiens des transports en commun et occasionnels) pour les guider à l'intérieur du pôle, entre les différents modes de transports ou en direction de la ville

- Signalétique uniformisée entre les différentes Autorités Organisatrices de Transport
- Signalétique piétonne dynamique sur support numérique pour accompagner le voyageur piéton à l'intérieur du pôle ou vers les principaux points d'intérêt alentours



1.2. Pour un réinvestissement des pôles par les usagers et habitants

Une fois les conditions de déplacements dans le pôle prises en considération, d'autres éléments apparaissent centraux pour **envisager une escale dans le pôle**. L'usager du pôle qu'il soit voyageur ou habitant du quartier doit pouvoir trouver sur place **les commodités de base** dont il a besoin ainsi que **des informations sur le temps dont il dispose entre deux connexions**.

a) Fournir « les commodités de base » aux usagers

Un premier niveau de service a été identifié, répondant aux « besoins primaires » des usagers. Ces « **services publics minimum** » à l'usager sont indissociables du parcours de mobilité du voyageur qui transite dans le pôle.

PROPOSITION : 1^{er} niveau de services pour les « besoins primaires »

- | | |
|---|--|
| - un lieu propre | - parking |
| - confort minimum (bancs, sièges pour l'attente, etc.) | - point d'eau gratuite |
| - sécurité (lumière suffisante, présence humaine, etc.) | - poste de secours et équipement premiers secours (défibrillateur, etc.) |
| - accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR) | - point d'accueil |
| - informations lisibles par tous | - boîte postale |
| - sanitaires | |

Un second niveau de service a été identifié, il comprend un ensemble de **services pratiques au quotidien**.

PROPOSITION : 2^e niveau de services pour les « besoins secondaires » qui permettent de gagner du temps (liste adaptable selon la taille et la fréquentation des pôles)

- offre alimentaire minimum utile au quotidien (snacks, pains, etc.)
- consignes sécurisées et pour différentes utilisations (vestiaire, local à vélo, etc.)
- salle d'attente avec un minimum de confort (connexion internet, prises électriques, tablettes pour déposer ses affaires ou travailler, etc.)
- local pour déposer les déchets ménagers à recycler à proximité du pôle
- vente en distributeur automatique d'un « kit dépannage » pour le confort et l'hygiène rudimentaires
- service rapide de couture et de cordonnerie

b) L'utilisation des temps d'attente par les usagers

Disposer d'une information fiable et lisible par tous sur les temps d'attente entre les différents modes de transports est un préalable indispensable pour :

- un usage intelligent de ces « temps morts » dans les pôles d'échanges et dans le quartier ;
- un choix éclairé du mode de transport pour poursuivre son déplacement.

PROPOSITION

- Offrir une information sur les temps d'attente des différents modes de transport centralisée, au cœur du pôle, pour une plus grande lisibilité de cette information
exemple : pôle de Grange Blanche, où ce système existe déjà

1.3. Points de vigilance

a) Le refus du citoyen de subir les effets de la complexité de gouvernance des gares et des pôles

Le Conseil de développement tient à souligner la complexité et le manque de transparence sur le rôle de chaque acteur dans la propriété, la gestion et l'exploitation des pôles d'interconnexions. Cette question de la « gouvernance des pôles » est identifiée comme **un problème qui peut impacter le service rendu à l'usager**. Des marges d'amélioration sont possibles :

- la mutualisation des informations sur les temps d'attente (en cours sur le Grand Lyon), une réflexion commune sur la signalétique, pour une plus grande lisibilité de l'espace du pôle et un usage intelligent des temps d'attente ;
- la cohérence et la complémentarité dans les services aux usagers proposés par les différents acteurs.

PROPOSITIONS

- 1- Pour une gestion partenariale et une coproduction de l'espace urbain** : organiser la coopération entre les différents acteurs impliqués dans la gestion des pôles (Autorités Organisatrices de Transport, collectivités, Communes et intercommunalités) et l'envisager à l'échelle métropolitaine
- 2- L'importance d'associer les élus locaux, les habitants et les acteurs du quartier aux projets d'aménagement du pôle**, pour favoriser l'intégration du pôle dans le quartier et la complémentarité des services offerts dans et autour du pôle

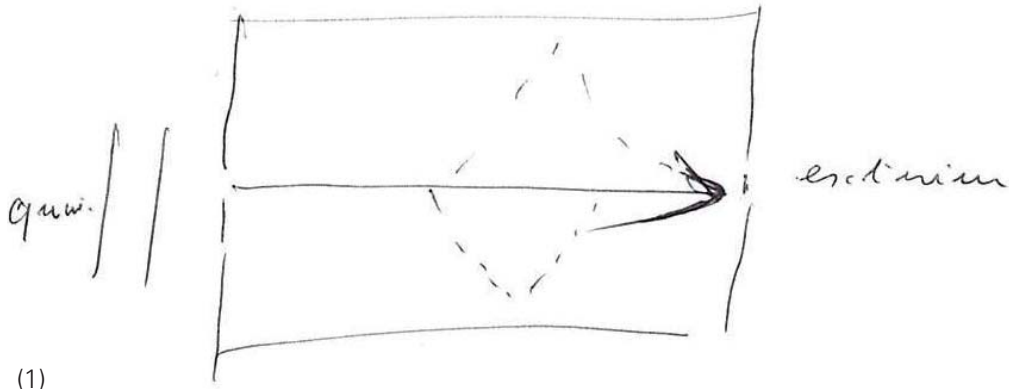
b) Dépasser la dimension fonctionnelle : voir le pôle autrement

Le premier regard sur les pôles d'échanges amène à les considérer comme des « non lieux », réduits à des lieux de passage, où l'escale n'est pas envisagée et pas souhaitée. Ces représentations diffèrent évidemment d'un pôle à l'autre (exemple : gare de Vénissieux/pôle de Vaulx-en-Velin/La Soie).

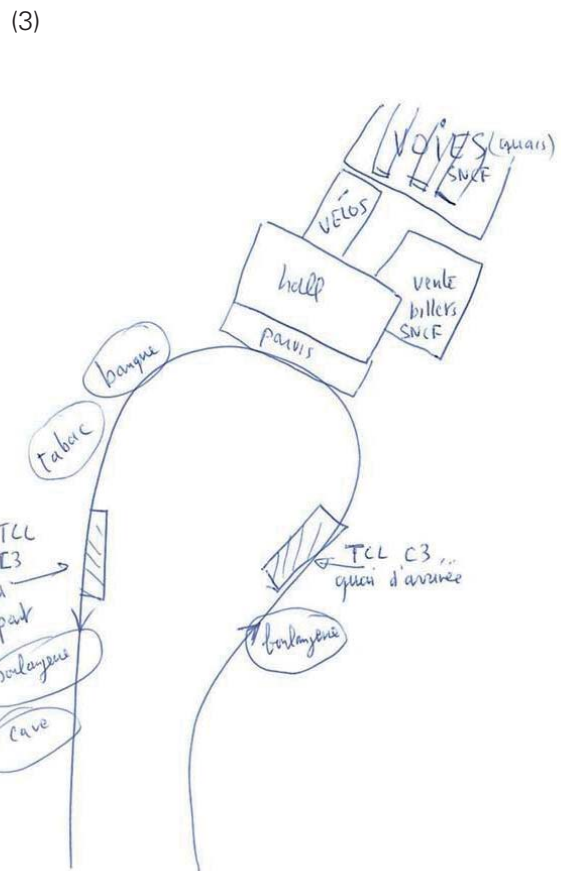
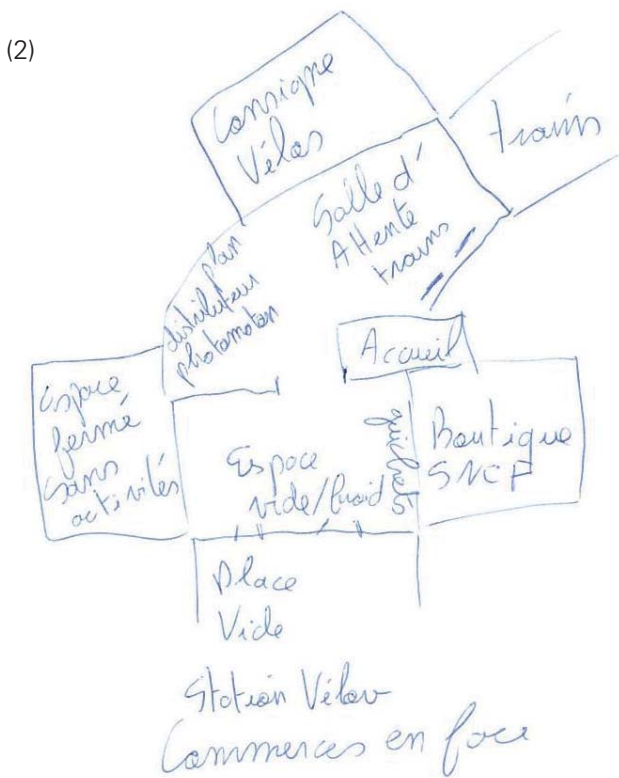
L'approche sensible de l'espace urbain apporte un éclairage nouveau sur les pôles et ouvre des perspectives pour de nouveaux usages de ces espaces, qui apparaissent souvent comme des « impensés » de la ville. Cette démarche suppose que les conditions pour une réappropriation collective de ces lieux soient remplies.

PROPOSITIONS

- Amener les usagers et les habitants à porter un nouveau regard sur les pôles, souvent entourés de représentations neutres, voire négatives (sentiment d'insécurité, inconfort) et perçus principalement comme des espaces fonctionnels :
→ **Développer une approche sensible de l'espace urbain pour travailler sur l'ambiance des pôles** : révéler leur identité historique, architecturale, leur dimension esthétique, en faire des lieux de convivialité, de rencontres, etc.



Ces trois cartes mentales illustrent des manières différentes de percevoir un même pôle d'échanges : un lieu de passage qu'on veut rapidement quitter (1), un lieu de vie mais « froid » (2), ou encore un lieu qui a du sens dans son quartier (3).



Trois représentations subjectives de la gare Saint-Paul



2. POUR DES SERVICES ADAPTÉS AUX DIFFÉRENTS « TEMPS DE VIE » DES USAGERS

2.1. Penser la diversité des usagers des pôles...

Les pôles sont des lieux de passage et de brassage de populations, avec des profils très différents selon leur activité professionnelle, leur âge, leur situation familiale, etc. Le rythme de vie des usagers est variable et ils ont par conséquent des attentes et des besoins différents au quotidien.

a) Les différents « temps de vie » des usagers

Le Conseil de développement se positionne pour une prise en compte des différents « temps de vie » dans l'aménagement des pôles d'échanges et la conception de services à l'utilisateur.

Différents profils de « citoyen-usagers » avec leurs préoccupations propres ont été distingués.

Remarques : ces catégories, tout comme les préoccupations auxquelles elles sont associées ne sont pas exhaustives et sont simplificatrices. Elles ont été élaborées dans le cadre d'une séance de créativité. Elles visent à appréhender et à caractériser la diversité des situations. Certains profils comme le profil « retraité » ont été identifiés mais non travaillés en tant que tels ; les problématiques qu'ils rencontrent se retrouvant en grande partie dans celles des autres profils. Ces profils ne sont pas exclusifs ; en fonction de l'heure de la journée ou du lieu, un parent avec enfant peut par exemple devenir un touriste.

EXEMPLE DE 5 PROFILS DE « CITOYEN-USAGERS » CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES ET PISTES DE TRAVAIL

- **Actif et célibataire** : catégorie très diversifiée, transgénérationnelle + marge de liberté dans la gestion du temps et mobilité + besoins dans des domaines très larges (emploi, vie sociale et culturelle, etc.)
- services liés à l'emploi et au travail + rencontres et découvertes + services pratiques et rapides du quotidien
- **Actif avec enfant** : besoins de services pratiques au quotidien + éviter les ruptures dans la journée
- concentrer sur place les produits de consommation, les activités du quotidien, pour l'ensemble des membres de la famille (parent, enfants de différents âges)
- **Scolaire/étudiant** : contraintes matérielles et indépendance limitée + besoins centrés autour des études, de la découverte de soi et des autres
- proposer sur place des outils modernes et ludiques d'expression, de communication et de découverte
- **Touriste** : méconnaissance du lieu + besoin de services d'accueil et de repères dans la ville
- besoins de communiquer / s'informer + services pratiques de « dépannage »
Tourisme d'affaires : outils de bureau, lieux de rencontres + espaces de repos, détente
Tourisme de loisirs : informations touristiques
- **Personne travaillant avec des horaires décalés** : manque de temps + tension forte entre un besoin de se poser, de s'isoler, et un besoin de se connecter aux autres (famille, amis)
- besoins d'outils de communication, d'opportunités d'échanger + de lieux de repos, de réconfort

b) Les « impensés » des gares : les personnes en errance

Le Conseil de développement souhaite mettre en lumière une autre catégorie d'usagers occasionnels : les personnes en errance qui trouvent parfois refuge dans des lieux de passage froids et impersonnels que sont souvent les gares.

La question de l'accueil, de la visibilité et de la place faite aux personnes en errance dans ces lieux est une préoccupation portée par le Conseil de développement. Cette problématique a été soulignée à plusieurs reprises au cours de la démarche, mais il a été choisi de ne pas en faire un sujet de travail en tant que tel, car elle se prête, en général, davantage à des gares de taille moyenne et de grande taille qu'à des pôles d'échanges et gares secondaires tels que ceux qui ont été étudiés par les membres du Conseil de développement.

PROPOSITIONS

Se donner les moyens de mieux connaître les usagers des pôles :

- prévoir des enquêtes pour mieux cerner le profil et les attentes des usagers actuels et potentiels du pôle avant d'envisager de développer de nouveaux services

2.2. ...pour passer d'une logique de fonction à une logique d'usage

L'étape d'identification de **différentes catégories de « citoyen-usagers »** est indispensable car elle permet de cerner les attentes, besoins et envies des usagers et d'en faire le point de départ de la conception d'un service. L'approche en terme d'usage permet de considérer pour un espace ses caractères pratique, utile, et adapté à tous. Elle semble à ce titre plus complète qu'une approche des pôles d'échanges en terme de fonctions (urbaine, transport, service) qui implique une conception de l'espace *a priori* et non *a posteriori*, en partant des besoins et attentes réels.

a) « Proposer et non imposer » des services/animations

Les attentes, besoins et envies doivent donc être au cœur de l'aménagement de l'espace urbain et de la conception des services et leur donner une direction, un sens.

Deux volets de services à prendre en compte dans l'évolution des pôles d'échanges ont été définis :

- **les services pratiques et « utiles » au quotidien** : ils répondent à des besoins primaires et matériels (se nourrir, se soigner, s'occuper de ses enfants, travailler ou chercher un emploi, etc.) ;
- **les services de loisirs** : ils répondent à des envies et pas directement à des besoins, mais figurent également parmi les attentes des usagers (se détendre, se cultiver, faire du sport, rencontrer les autres et échanger, etc.).

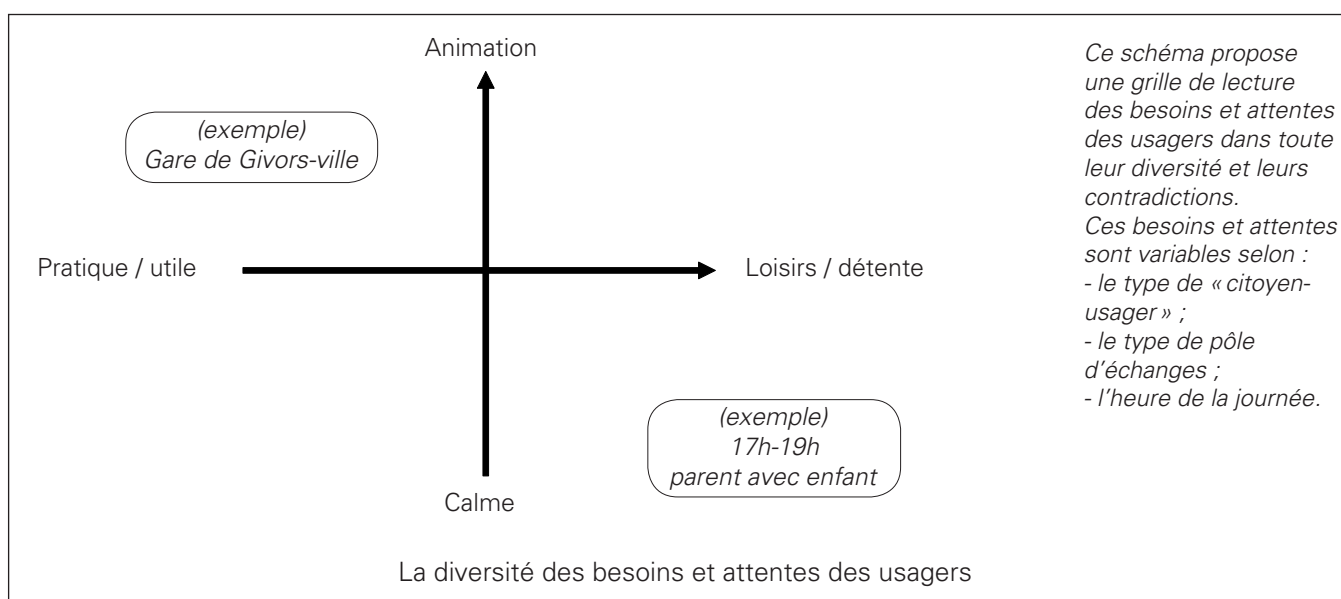
IDÉE FORTE les pôles d'échanges n'ont pas vocation à devenir des centres commerciaux mais bien à faire entrer la ville dans le pôle, et à offrir des services pratiques et des services de loisirs aux usagers

b) Composer avec des attentes parfois contradictoires...

La prise en compte des attentes des usagers semble difficile tant celles-ci sont multiples et parfois contradictoires. Un paradoxe fort se dessine entre :

- la recherche d'un lieu calme, de détente et de tranquillité ;
- et la recherche d'un lieu animé et convivial, qui favorise la découverte, les rencontres, etc.

PISTE pour dépasser ce paradoxe : **assurer une présence humaine minimum** dans les pôles d'échanges, qui permet un accueil rassurant et une animation des lieux



c) L'usage des outils numériques : limites, risques et opportunités

Le numérique offre de nombreuses possibilités pour le développement de services à l'utilisateur liés à la mobilité et de services du quotidien. Cet outil peut notamment permettre de :

- développer une approche intégrée et coordonnée entre les différents opérateurs sur le réseau pour améliorer la qualité et la pertinence des services aux usagers ;
- favoriser le report modal en faveur des transports en commun, des modes doux (marche à pied, vélo), de l'auto-partage ou du covoiturage dynamique grâce à l'information en temps réel sur les conditions de déplacement, ou les covoitureurs localisés à proximité.

C'est une ressource pour l'utilisateur à condition que les supports numériques fournissent des **informations fiables, lisibles et appropriables par tous**.

PROPOSITIONS pour dépasser les risques et les limites que pose la généralisation de l'usage de l'outil numérique :

1- diversifier les supports numériques et plus largement les interfaces d'information aux usagers (interfaces numériques + serveurs vocaux + présence humaine)

2- proposer une information adaptée et évolutive en fonction du lieu, des modes de transport en présence, du moment de la journée, pour fournir une information la plus fiable et pertinente possible

2.3. Pour une cohabitation des différents usages dans les pôles

Le « brassage » des publics dans les pôles, voyageurs ou habitants du quartier, invite à les reconsidérer comme des **espaces publics**, qui peuvent être investis et utilisés par différents types d'usagers, de manière simultanée ou différée.

a) Introduire les activités du quotidien dans le pôle

Pour faire du pôle un lieu de vie, appropriable et appréciable par tous, celui-ci doit s'inscrire naturellement dans la continuité de la journée, en proposant des activités du quotidien.

PROPOSITIONS : permettre aux usagers d'**éviter les ruptures dans la journée**, de prolonger leurs activités quotidiennes dans le pôle

- **Le matin**

- déposer ses enfants à la crèche ou à l'École à proximité du pôle
- passer commande d'un panier de produits frais

- **Le midi**

- s'acheter à manger sur le pouce
- faire du sport (cours de 30 minutes, à la carte)
- travailler dans des espaces aménagés avec des outils du bureau : connexion wifi, prises électriques pour recharger les batteries, lieux de réunions, ordinateur à disposition, etc.

- **Le soir**

- faire le marché, acheter des produits frais
- se divertir : assister à un spectacle, rencontrer des gens

b) Concevoir des espaces modulables dans le pôle

Pour qu'il réponde aux attentes et besoins d'une diversité d'usagers, il faut permettre la **polyvalence et la modularité des espaces du pôle**.

Le **mode de gestion** de ces espaces publics peut être envisagé comme étant à la fois :

- **souple**, car économe en espace et n'impliquant pas nécessairement d'investissement matériel lourd ;
- **partagé**, car il ne favorise *a priori* aucun public ;
- **partenarial**, car il peut engager différents acteurs : collectivités publiques, Autorités Organisatrices de Transport, entreprises, associations, citoyens, etc.

PROPOSITIONS

Imaginer des « lieux éphémères » vivants dans les pôles

1- Organiser des événements culturels/artistiques ponctuels : « scènes éphémères » dans/devant le pôle (concerts, espace de danse improvisé, espace de rassemblement pour les « flash mob », etc.) en soirée ou les week-end

Exemple : pôle de Saxe-Gambetta, où des musiciens jouent dans le métro à l'occasion de la fête de la musique

2- Aménager des lieux de rencontres

3- Aménager des espaces de détente, de recueillement spirituel de manière ponctuelle





Gare d'Alaï sur l'agglomération Lyonnaise



Gare à Cuba

Des pôles où tout reste à imaginer...

c) Faire du « brassage » et du passage d'habitants dans le pôle une richesse

Le pôle, en tant que lieu de la mobilité pour les voyageurs et lieu bien identifié dans le quartier pour les habitants, a l'avantage de voir passer en son sein ou à proximité un nombre considérable de personnes.

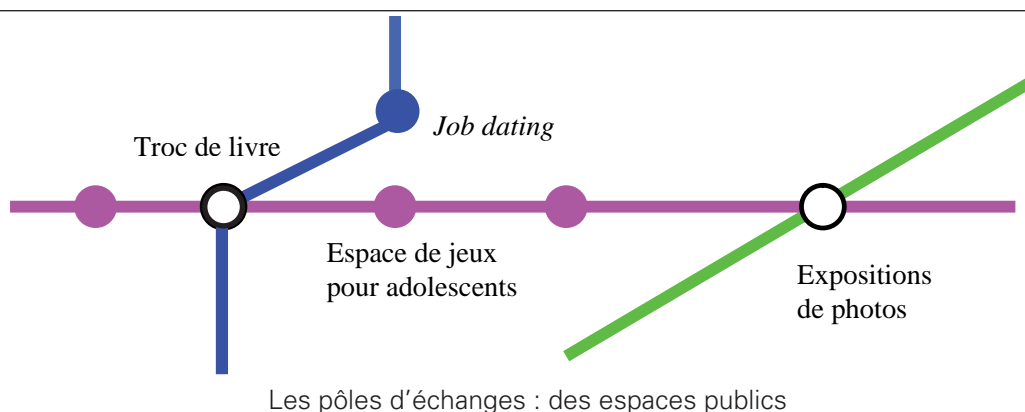
PROPOSITIONS

1- Favoriser les moments collectifs :

- organiser des expositions temporaires ou permanentes
- organiser des événements : spectacles, concerts, etc.
- aménager un point librairie, bibliothèque
- aménager des espaces de jeux : aires de jeux sécurisées pour enfants, jeux en libre services, interfaces numériques, etc.

2- Susciter le partage et les échanges de biens matériels ou d'expériences :

- réserver des espaces pour des petites annonces : offres d'emplois, annonces personnelles, murs d'expression libre, de poésie, etc.
- réserver des espaces de troc : libre dépôt et libre service de livres, de savoirs, etc.
- organiser des rencontres express (« *speed dating* ») ou des entretiens d'embauche express (« *job dating* »)





3. POUR UNE PLUS GRANDE INTÉGRATION DES PÔLES D'ÉCHANGES DANS LEUR QUARTIER

3.1. Pour une réflexion urbaine intégrée

Le Conseil de développement se positionne en faveur d'une réflexion intégrée sur l'agencement de l'espace urbain, c'est-à-dire qui comprenne l'ensemble de ses composantes :

- le pôle (son architecture, l'agencement des différents modes de transport qu'il propose) ;
- le quartier ;
- les services et commerces alentours.

Repenser et réaménager un pôle d'échanges suppose de le concevoir comme un des éléments de la ville en interaction avec les autres, pour éviter d'avoir une vision compartimentée de l'espace urbain, et des champs de l'urbanisme et du transport. Ainsi, le pôle et ses services qu'ils soient liés à la mobilité ou qu'ils soient des services du quotidien sont ouverts aux voyageurs comme aux habitants du quartier et de la ville.

PROPOSITION

Se donner les moyens de mieux connaître les pôles et leur environnement urbain :

- prévoir des diagnostics qui intègrent à la fois le pôle et le quartier pour pouvoir établir des préconisations adaptées à la situation de chaque pôle avant d'envisager leur réaménagement

3.2. Partir de l'existant : développer les passerelles entre le pôle et la ville

Pour imaginer le devenir d'un pôle d'échanges et les services qu'il peut offrir aux usagers, il faut regarder ses caractéristiques : les modes de transports qu'il connecte, le type d'usagers qui le fréquente, sa taille, etc. Un élément central à prendre en compte est la place qu'il occupe dans la ville : élément de coupure entre deux quartiers, lieu central, lieu périphérique ou de relégation, etc.

Le pôle, lieu de la mobilité, doit se penser avant tout dans sa réalité la plus évidente et la plus visible : son ancrage sur un territoire.

a) Partir de l'existant...

Chaque pôle a un « rôle », une identité propre qui doivent être le point de départ pour envisager son évolution. Le Conseil de développement a travaillé sur 5 pôles d'échanges de l'agglomération lyonnaise pour appréhender la diversité des situations et asseoir la réflexion sur des cas concrets : la gare Saint-Paul, la gare d'Alaï, la gare de Givors-ville, la gare de Vénissieux, le pôle de Vaulx-en-Velin/La Soie.

PROPOSITIONS

Valoriser le potentiel des pôles en fonction de leur identité et « rôle » respectifs dans le quartier

- **gare Saint-Paul** : (*aujourd'hui*) dimension esthétique et historique de la gare à valoriser, espaces inoccupés (*demain*) - rendre le lieu attractif pour les habitants du quartier, utiliser l'espace du pôle laissé libre pendant les « heures creuses » (circulation des trains le matin et le soir en semaine uniquement)
 - développer un « volet culturel » ou « historique » dans le pôle : animations, spectacles, expositions, etc. en lien avec les associations et lieux emblématiques du quartier
- **pôle de Vaulx-en-Velin/La Soie** : (*aujourd'hui*) quartier en pleine mutation, des espaces commerciaux libres + pôle très fréquenté pour le commerce, le tourisme d'affaires et de loisirs (*demain*) - ouvrir un espace café multiservices : restauration, outils de communication, espace de travail et de réunion
 - proposer une information touristique et des informations pratiques sur l'agglomération
- **gare de Vénissieux** : (*aujourd'hui*) mixité de populations + lieu de passage, coupé de la ville + lieu peu agréable et usage très fonctionnel (*demain*) - animer le pôle : expositions et spectacles en lien avec les événements organisés à Vénissieux ou dans l'agglomération, assurer une présence humaine
 - aménager un service de relais des bibliothèques ou librairies de la ville + des espaces de trocs
 - garantir un accès pour les personnes à mobilité réduite aux quais du train (non garanti actuellement)
- **gare de Givors-ville** : (*aujourd'hui*) une gare périurbaine qui concentrent des voyageurs pendulaires + lieu relativement agréable avec des éléments à améliorer (*demain*) - offrir des services du quotidien pour éviter d'autres déplacements : livraisons de produits alimentaires en lien avec les commerces du centre ville, crèche en gare, etc.
 - garantir un accès pour les personnes à mobilité réduite aux quais du train (non garanti actuellement)
- **gare d'Alai** : (*aujourd'hui*) une halte ferroviaire où tout est à imaginer ! (*demain*) - une future porte d'entrée majeure sur Lyon ? Ouvrir un parc-relais pour favoriser le report modal vers les transports en commun
 - offrir un service de conciergerie et/ou un point relais pour retirer ses achats

b) ...pour développer des services en cohérence avec ceux du quartier

Pour être viables économiquement, pertinents et utiles pour l'utilisateur, les services proposés dans le pôle doivent être pensés en cohérence avec ceux proposés dans le quartier.

PROPOSITIONS

Combiner des informations sur le transport et sur la ville

- Développer une signalétique sur les commerces (horaires d'ouverture, conditions de vente, etc.) et points d'intérêt du quartier (poste, mairie, musées, places, etc.) dans le pôle
- Proposer un minimum d'informations touristiques générales ainsi que des informations sur l'actualité culturelle de la ville



Plan de la gare de Vénissieux et du quartier alentour avec localisation des services et principaux points d'intérêt

3.3. Valoriser et mettre en scène le quartier dans les pôles

Le pôle d'échange peut devenir bien plus qu'un lieu de mobilité ; un lieu incarné, vivant, qui attire voyageurs et habitants, tout en les amenant à repenser leur manière de se déplacer. En diversifiant les services qu'il offre à l'utilisateur, il reste connecté au reste de la ville et du quartier, il devient **un lieu de centralité urbaine**.

PROPOSITIONS

1- Proposer des points relais multiservices dans les pôles d'échanges (notamment les pôles périurbains situés en fin de ligne) : commander en ligne et récupérer ses courses dans le pôle, un moyen de concilier e-commerce et commerces de proximité :

- relais des commerçants du quartier pour faire vivre la ville, présence des commerçants et associations de type Association pour la Maintien d'une Agriculture Paysanne (AMAP) à tour de rôle dans le pôle
- relais de bibliothèques ou librairies
- relais d'associations ou de lieux de spectacles et d'événements culturels

2- Ouvrir des centres multiactivités (sport, musique, détente, lecture, etc.), qui proposent des « services à la carte », pour prolonger les activités de la journée des voyageurs et attirer des habitants

3- Travailler l'ambiance, « humaniser » le pôle (éléments de nature et paysager, architecture, animations, etc.) pour en faire un lieu de promenade et d'attraction



Développement de services et d'animations pour répondre à ce 2^e niveau de besoins et d'attentes

Faire du pôle un espace de détente, de bien-être, d'échanges.

5 - BESOINS RÉCRÉATIFS ET CULTURELS

Besoins et envies

Se détendre : se cultiver ; faire des rencontres, etc.

Besoins matériels « irréductibles »

Se nourrir ; se soigner ; travailler ou chercher un emploi, etc.

4 - BESOINS DU QUOTIDIEN

Se restaurer ; déposer ses affaires dans un endroit sûr ; avoir à sa disposition des services rapides de « dépannage » ; etc.

3 - BESOINS SECONDAIRES

Socle des préalables et conditions à remplir pour envisager d'autres services dans les pôles

Disposer d'une information fiable, lisible et appropriable par tous sur les temps d'attente des différents modes de transport

2 - L'OPTIMISATION DE MON TEMPS

Se sentir en sécurité dans un lieu propre avec un minimum de confort, et dans un lieu accessible à tous (PMR) ; trouver des informations lisibles par tous ; pouvoir boire gratuitement et accéder à des sanitaires ; etc.

1 - BESOINS PRIMAIRES

Développer des services qui respectent la « hiérarchie des besoins » pour humaniser le pôle

LISTE RÉCAPITULATIVE DES PROPOSITIONS

Remarque :

Cette liste recense l'ensemble des propositions « brutes » formulées en séance. Pour faciliter la lecture et l'appropriation de ces propositions, elles ont été regroupées en fonction des différents types de besoins des usagers. D'une personne à l'autre, ces besoins peuvent avoir une importance plus ou moins importante. Cet ordre reste relatif.

1. « Besoins primaires »

- garantir l'accès aux personnes à mobilité réduite (portes larges, ascenseurs, etc.)
- sanitaires en bon état
- point d'eau gratuite
- assurer une présence humaine dans le pôle
- salle d'attente confortable, comparable au salon Grand Voyageur de la SNCF, pour tous (sièges, écrans TV sans son, favoriser les contacts avec d'autres voyageurs, etc.)
- garantir la diffusion d'informations claires et fiables sur tous les modes de transport en présence à toute heure
- offrir un environnement sécurisant (éclairage suffisant) et propre
- offrir un accueil multilingue pour les touristes étrangers dans le pôle, prévu par les Autorités Organisatrices de Transport, la Commune ou des associations

2. L'optimisation de mon temps

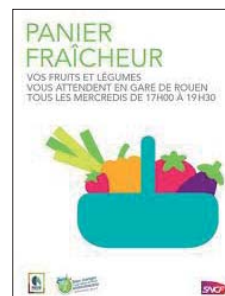
- mettre les gares secondaires sur le site *Gares en mouvement* ou équivalent
- combiner les informations sur les temps de transport et des informations sur les principaux points d'intérêt et commerces alentours
- afficher en temps réel les horaires d'ouverture des commerces à proximité (boulangerie, pharmacie, etc.) sous forme de panneau simple de type « piste de ski » (vert/rouge)
- annoncer les temps d'attente oralement pour les personnes avec une déficience visuelle
- aménager des couloirs avec des vitesses de passage différentes pour permettre une circulation fluide dans le pôle
- proposer une signalétique piétonne dynamique sur un support numérique et sur des plans

3. « Besoins secondaires »

- aménager des consignes
- mettre à disposition des machines pour faire de la monnaie
- offrir un minimum de produits alimentaires et boissons à toute heure en distribution automatique



- ouvrir une petite épicerie avec des produits alimentaires utiles au quotidien : pain, produits frais et locaux d'une AMAP
- proposer un marché aux abords des pôles (le matin et le soir)
- proposer une vente continue d'objets pratiques ; d'un «kit de dépannage», en distribution automatique
- offrir un service « minute » : cordonnerie, couture
- garantir un confort d'attente minimum pour tous : wifi + prises électriques pour batterie + un siège/tablette type conférence + mange debout pour poser l'ordinateur
- mettre à disposition des bacs de tri sélectif
- proposer différents modes de connexion internet : wifi, bornes d'accès, ordinateurs en libre service dans une salle de travail, etc.
- mettre à disposition des cabines téléphoniques



4. Besoins du quotidien

► « Besoins matériels »

- ouvrir des crèches / assistantes maternelles / Écoles / aires de jeux sécurisés, dans / à proximité du pôle + prise en charge des enfants en bas âge dans les « horaires intermédiaires » (18h - 19h)
- organiser un système de commande et de livraison pour pouvoir récupérer dans la journée les produits commandés dans le pôle
- organiser un système de *drive* sur le parking du pôle pour récupérer ses courses
- mettre à disposition une laverie et un pressing
- ouvrir des points relais : *La Poste, Kiala, etc.*
- proposer un service rapide de lavage des voitures + réparation petites pannes
- ouvrir un laboratoire d'analyses médicales
- ouvrir un pôle médical (pouvant intégrer kinésithérapeute, médecin généraliste, sage femme, etc.)
- ouvrir des espaces de travail équipés : salle de réunion, bureau, prises électriques, ordinateurs, etc.
- mettre des vestiaires et des douches à disposition
- organiser des forums emploi en gare et des entretiens d'embauche express (« *job dating* »)
- proposer un service de location de véhicules ou de véhicules en libre service (*Autolib* ou *Car2Go*)

► « Besoins et envies »

- ouvrir des centres multi activités pour toute la famille : salles de travail, activités sportives, club de musique, etc.
- panneau d'information à messages variables : informations et actualités locales, informations touristiques, etc.
- panneau avec des petites annonces : offres d'emploi, messages personnels, etc.
- ouvrir un kiosque à journal
- organiser des spectacles ou événements artistiques et culturels ponctuellement devant / dans le pôle



- ouvrir un café avec une terrasse
- proposer des poubelles et cendriers « ludiques » et pédagogiques à l'extérieur
- proposer des espaces dédiés au troc de livres (avec possibilités de laisser des commentaires personnels), de magazines, de gadgets, et imaginer un « troc de savoirs et d'expériences »
- proposer des cours d'initiations sportives ou culturelles (exemple : taï-chi) organisés ou spontanés, avec le concours d'associations locales
- laisser des jeux de société à disposition, une ludothèque pour adultes et enfants
- proposer un mur numérique d'expression libre (petites annonces, poèmes, dessins, tags, composition numérique, etc.), envoi de l'information sur place ou via les réseaux sociaux
- organiser des jeux virtuels à l'aide d'outils numériques (bataille de jeux vidéo, etc.)
- mettre à disposition un appareil photo qui prend au hasard les personnes et affiche les photos quelques minutes dans le pôle
- animer le pôle avec des pavés numériques qui s'illuminent lorsqu'on marche dessus
- aménager un point de retrait et de commande d'ouvrage (bibliothèques d'arrondissement/de Communes ou librairies)
- offrir un service rapide de coiffure et d'esthétique
- ouvrir des dortoirs à la japonaise, des petits espaces de sieste
- organiser des rencontres express (« *speed dating* »)
- ouvrir un centre de fitness et de remise en forme

5. Besoins récréatifs et culturels

- aménager des continuités piétonnes agréables, des « respirations » pour les piétons, pour accéder au pôle et transiter entre les différents modes de transport
- aménager des espaces de recueillement spirituel
- faire du pôle un lieu attractif et de loisir : aménager des espaces paysagers non commerciaux de promenade pour attirer les grand lyonnais le week-end
- organiser des événements éphémères dans le pôle, des lieux de regroupement notamment pour les adolescents : « mini Paris plage » (son, lumière, senteur, etc.), des espaces de danse en fin de journée, des karaokés, des scènes de spectacles où chacun peut se produire, etc.
- aménager un skate parc à proximité du pôle
- aménager un espace détente, dans une ambiance intimiste et anonyme, où sont diffusées des informations à destination des adolescents (rapports aux autres et à soi, orientation scolaire et professionnelle, etc.)
- « paysager » la gare pour l'humaniser : aménager en lien avec les services de la Commune, des jardins intérieurs
- faire du pôle le lieu de valorisation de la Commune : informations touristiques locales, relais d'associations, etc.
- créer des lieux de Rendez-vous facilement identifiables dans les pôles



Je suis ici



Photos©Laurence Danière



LISTE DES PARTICIPANTS

Pilotes du groupe de travail

ABEILLE Maurice
BRUNOT D'ANTERROCHES Virginie
CHAINE Hervé
PAUZE Sabine

Membres du groupe de travail

BABEY Danièle
BAGDASSARIAN Arielle
BRULEY Michel
BILLARD Jérôme
BLAZY Simone
BREYSSE Jacques
BUHRIG Martine
CHAIZE Christophe
CHATAIGNIER Pierre
CHAUSSON Nicolas
COPY Mathias
DARCON Marie-Madeleine

DELAYGUE Michel
DREYER Marie-Claude
DUBOS Joël
DUMONTIER Jean-Paul
EBOLI Gilles
FISCHER Manfred
FONTBONNE Marie-Claude
FREBAULT Jean
GALLAND Marie-Cécile
GAUTIER Dominique
HUSSON Bernard
JACOT Henri
JACQUET Jean-Paul
JAVAL Philippe
LATAPIE Didier
LUISETTI Olivier
MATHIEU-SONNERY Carole
MARTINON Olivier
MAZUC Christian

MEAUXSONNE Cécile
MERCADER Bruno
PAUPY Patrick
PEILLON Pierre
PETIOT Rémy
PETITET Sylvain
PLOUX-CHILLES Leu
QUINON Marie
ROBERT Brice
SCHOCH Nicolas
SHOSHANY Michel
TESSE Pierre-Yves
VANANTY Bruno
VIGOUROUX Bernard
VILLARD Dominique
VILLARD Marie-Françoise
WELKER Jacques
ZEIGERMAN Taina



LA DÉMARCHE ENGAGÉE PAR LE CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT

Le Conseil de développement du Grand Lyon est associé à la construction des politiques de déplacements de la Communauté urbaine de deux manières depuis juin 2009 :

- suivi annuel de la mise en œuvre du Plan de Déplacements Urbains (PDU) ;
- saisines thématiques par les élus du Pôle Politiques des déplacements et mobilité du Grand Lyon.

Suite à la première saisine en 2010-2011 sur les politiques de stationnement comme leviers des politiques de déplacements, Michèle Vullien, Vice-présidente en charge des transports collectifs REAL-SYTRAL, a fait appel à nouveau à l'éclairage citoyen du Conseil de développement sur les « pôles d'interconnexions et modes de vie » le 1^{er} décembre 2011. La demande : **redécouvrir et interroger les opportunités qu'offrent les pôles d'échanges secondaires de l'agglomération en termes de services aux usagers, de qualité de vie et de centralité urbaine.**

Un groupe de travail d'une trentaine de citoyens avec des profils variés (membres d'associations et professionnels du transport, jeunes actifs et retraités, etc.) piloté par Maurice Abeille, Virginie Brunot-d'Anterroches, Hervé Chaine et Sabine Pauze, et accompagné par la Mission Participation citoyenne (Sophie Keller et Emmanuelle Gueugneau), s'est mobilisé pour être force de proposition sur le sujet.

Cette contribution est le fruit d'une réflexion collective de 7 mois, pendant lesquels 8 réunions du groupe de travail ont été organisées dont une séance de créativité et des visites de 5 pôles d'échanges. De nombreux intervenants ont été mobilisés (praticiens et chercheur sur la mobilité, sur l'aménagement du territoire, etc.) pour apporter un éclairage technique sur le sujet mais aussi pour interroger les pratiques, les usages et leurs évolutions.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des comptes-rendus et documents relatifs aux séances de travail sur l'extranet du Conseil de développement : www.grandlyon.com/Conseil-de-developpement.1381.0.html