



COMPTE RENDU FORUM DEFENSIEN

Direction de la communication

Date : 15 décembre 2010

Représentants chez Defacto : Katayoune PANAHI (Directrice générale), Hervé BONNAT (Directeur de la communication), Bertrand MASSELIN (Directeur du Pôle Sécurité), Sophie MISE (Directrice du Pôle Image).

Introduction du Forum par Hervé Bonnat.

Lors du dernier forum du 22 septembre, Defacto s'était engagé à diffuser un compte rendu du Forum Défensien. Cet engagement a été respecté, le compte rendu étant accessible sur le site internet www.ladefense.fr

Un échange concernant les actions promises et menées par Defacto est demandé, notamment concernant :

- L'éclairage du bassin Takis, dont la remise en lumière n'a pas été conduite selon les délais, en raison des intempéries. Le relamping et la remise en eau sont prévues pour fin décembre.
- L'éclairage du quartier Défense 1, qui a dû être décalé suite au chantier mené par l'EPADESA dans cette zone.

Des remarques positives ont été faites sur l'avancée de l'éclairage par des habitants du quartier.

La signalétique :

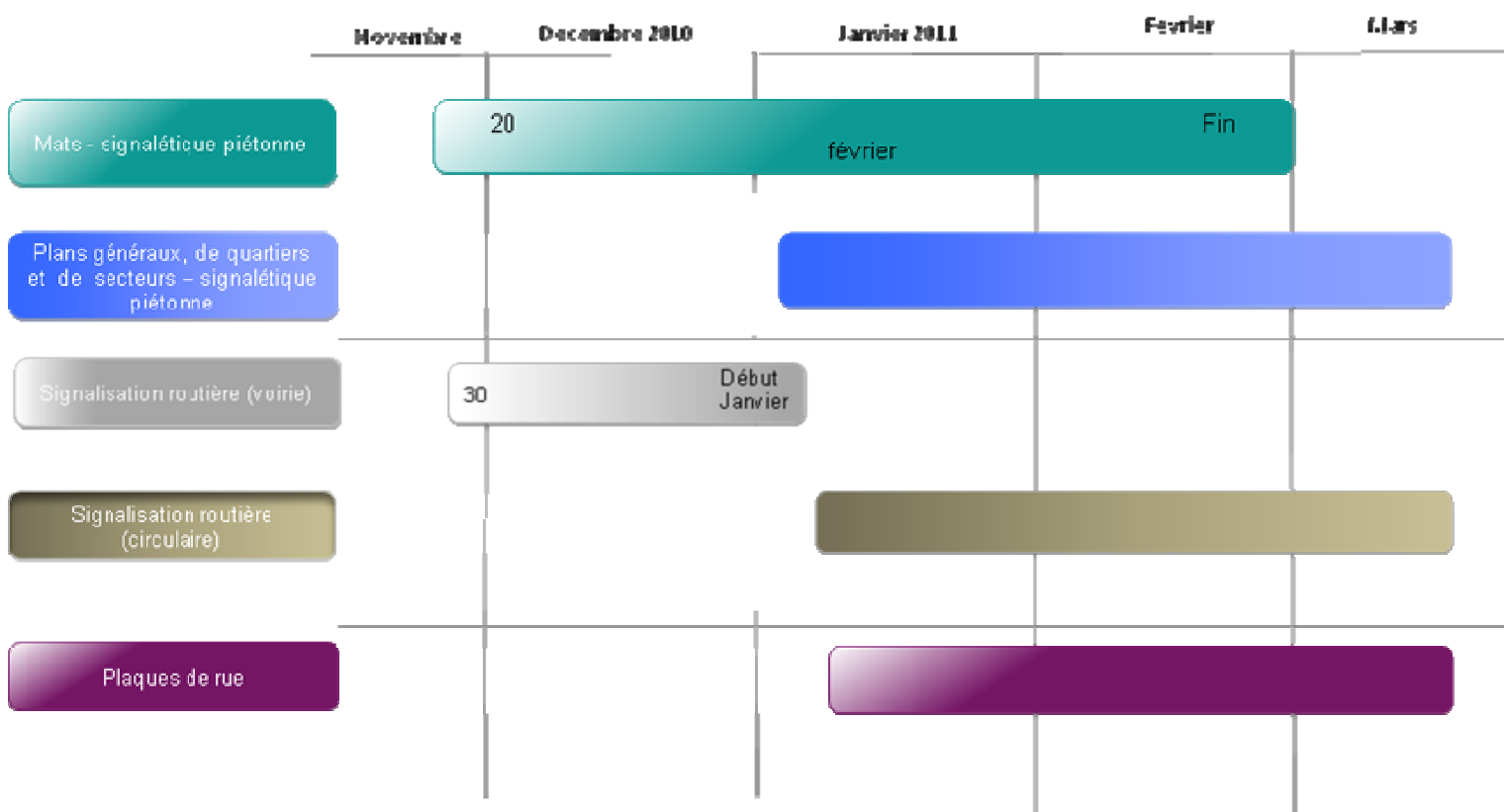


Defacto fait un retour sur le chantier lourd et complexe de la nouvelle signalétique, et rappelle son fonctionnement : revenir à une signalétique traditionnelle et simplifiée en découpant La Défense en 4 grands secteurs et en abandonnant le système de numérotation tout en mettant en avant les noms des quartiers. La signalétique routière bénéficiera aussi de cette simplification.



Depuis le début du chantier, 100 des 300 mâts piétons ont été installés. La signalétique routière en dehors du Boulevard Circulaire est aussi bien avancée, puisque 100 panneaux restent à poser pour compléter le dispositif. La plage d'intervention est néanmoins limitée, en raison des travaux sur le boulevard circulaire et dans les quartiers alentours. Sur le Boulevard Circulaire, la fermeture quasi-quotidienne du tunnel de l'A14 limite les fermetures de nuit nécessaires à la pose des supports de signalisation sur le Circulaire.

Le planning s'en trouve d'autant allongé. Il s'établit comme suit :



L'ancienne et la nouvelle signalétique seront donc en conflit pendant une période incompressible, le temps que l'ensemble de la nouvelle signalétique soit installée. Defacto est conscient de cette problématique qui risque donc de perturber les usagers pendant quelques semaines.

Présentation des outils de communication :

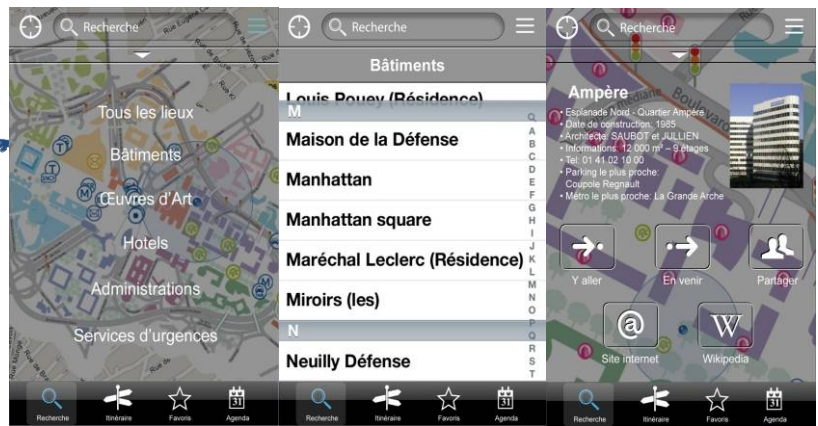
→ → → → NOUVELLE SIGNALÉTIQUE
Defacto travaille → →
→ → POUR VOUS
Rendez-vous début 2011

Un kit de démultiplication :

- Une affichette informative
- Un courrier d'information
- Un mail pré-rédigé, avec plan d'accès, informations pratiques de guidage, immeuble par immeuble



Un site internet dédié



Une application smartphone



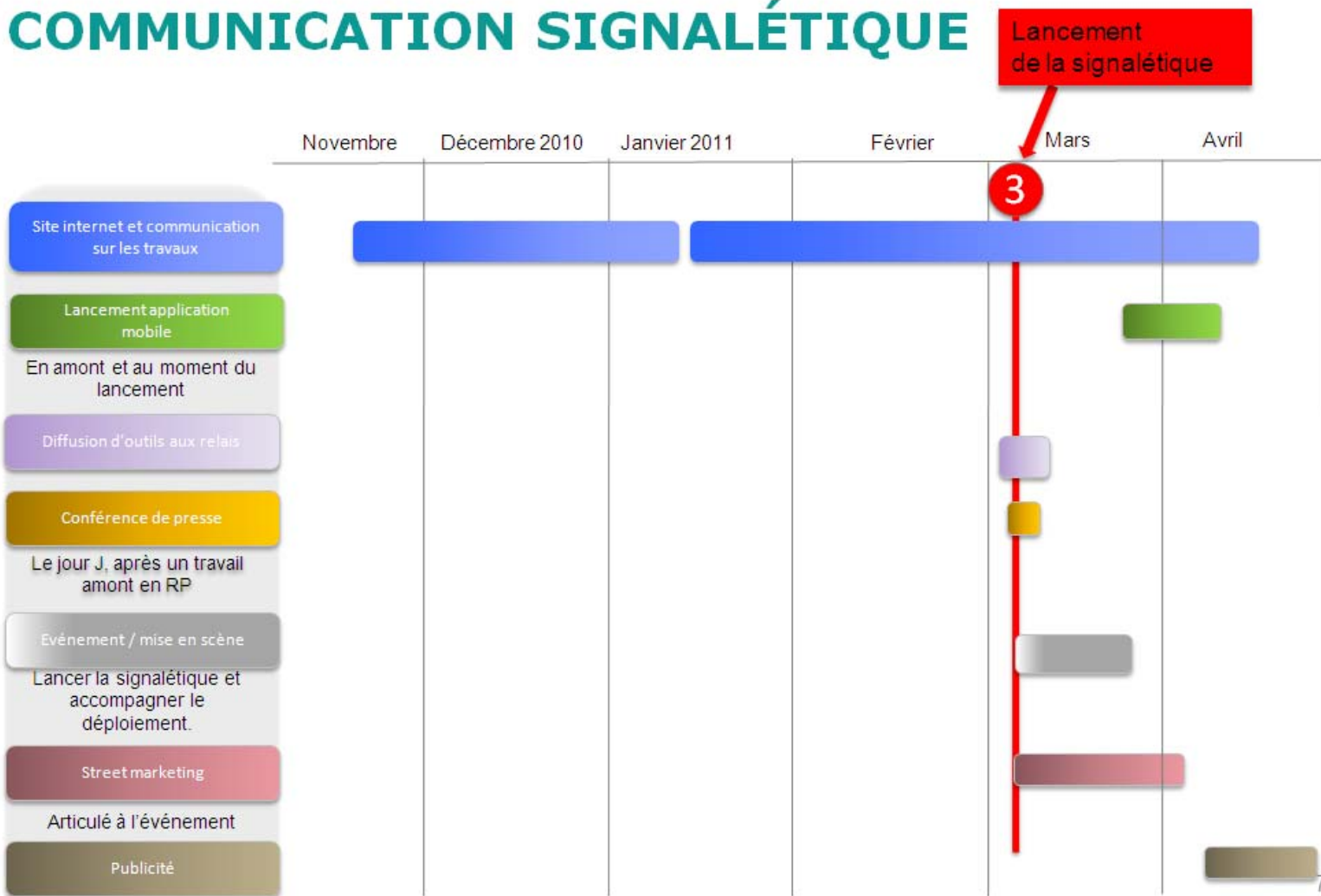
Une campagne d'affichage



Un événement

Planning de la campagne de communication :

COMMUNICATION SIGNALÉTIQUE





Questions ouvertes :

« Avez-vous communiqué avec l'ÉPADESA et les villes à propos de la signalétique, car leur discours est différent du vôtre. »

⇒ Les concertations ont été réalisées en lien étroit avec les collectivités. Des présentations en amont ont été faites au Conseil général et aux villes de Courbevoie, de Puteaux, et de Nanterre.

« Qu'allez-vous faire des anciennes bornes d'information ? »

⇒ Certaines bornes sont restées installées pour servir de relais au réseau WiFi de La Défense. Nous avons fait la demande auprès du concessionnaire SFR pour qu'elles soient retirées. L'opération a déjà commencé sur le Parvis.

« La Défense est très encombrée par les chantiers. Ce ne sont pas que des chantiers pour la signalétique ? »

« La déviation mise en place pour l'inversion des sens de circulation des parkings de Défense 2 par l'ÉPADESA est un parcours du combattant informatif : il y a trop d'affiches de format différent partout, les informations sont donc peu claires et peu fiables. »

⇒ Dans le cadre de sa mission de coordination des chantiers, Defacto va mettre en place une politique de communication sur les chantiers. Il veillera notamment à rappeler aux MOA que les panneaux doivent être conformes aux normes réglementaires.

« Ce n'est pas possible d'aller sur le site internet de Defacto si on n'a pas le bon Internet Explorer. Que comptez-vous faire ? »

⇒ Nous avons constaté que vous étiez nombreux à connaître des difficultés pour consulter notre site. Nous allons en modifier la structure dans le courant de l'année afin de la rendre accessible à tous.

« Il y a des problèmes avec Google Maps qui ne donne pas le bon sens de circulation. »

⇒ Nous sommes en contact avec Google et nous y travaillons.

« Il y a des problèmes de signalétique autour des métros à cause du marché de Noël : on ne voit pas les indications pour accéder aux escalators centraux du Parvis. »

⇒ Nous veillerons à ce que ce ne soit pas le cas l'année prochaine.

« Qu'en est-il de l'éclairage de la signalétique ? »

⇒ Les mâts de signalétique routière bénéficient normalement de l'éclairage routier. Les plaques seront plus grandes, rétro réfléchissantes donc plus lisibles dans les zones complexes.

« Il y a un manque d'éclairage au niveau de la rose de Cherbourg sur Puteaux. »

⇒ Cette zone est complexe, car il y a une superposition des acteurs à cet emplacement, ce qui implique un manque de lisibilité sur les fonctions de chacun. Defacto est intervenu auprès de la DIRIF pour remettre en service l'éclairage du Boulevard circulaire, ce qui a été fait. Plus généralement, Defacto va se rapprocher des autres intervenants (DIRIF, ville de Puteaux, Conseil général...) pour étudier les zones d'intervention de chacun, et qu'il y ait une délégation de prestation lorsque c'est possible et pertinent. C'est un point que Defacto s'engage à améliorer dans les prochains mois d'une manière générale sur l'ensemble du quartier.



Points travaux :

Escalators Grande Arche

La mise en service est prévue en avril pour les côtés Nord et Sud.

Escalators Michelet

La mise en service est prévue pour septembre 2011. TOTAL, impliqué au projet, prévoit en effet ses travaux d'étanchéité pour le mois d'août.

Escalators Esplanade

L'appel d'offres pour la maîtrise d'œuvre paraîtra en février 2011. Les travaux sont prévus pour une période de 10 mois et la remise en service est prévue pour le premier trimestre 2012.

« L'escalator du patio des Reflets est en panne depuis 2 mois. »

⇒ L'appareil est à l'arrêt depuis le 14 octobre 2010, suite à la rupture du réducteur (partie relié au moteur qui entraîne la nappe de marches). Cet appareil a été installé en 1990, les pièces détachées pour ce type d'équipement ne sont plus distribuées (même problématique que les appareils de la station de métro esplanade). Notre prestataire KONE a donc extrait l'ensemble du groupe motoréducteur pour reconditionner certaines pièces et en fabriquer sur mesure. Pour information, cette opération se réalise dans leur atelier. La repose de cet ensemble devrait durer 2 à 3 jours. La remise en service de l'appareil est prévue pour le 04 février 2011.

Par ailleurs, dans notre programme de renouvellement, le remplacement de ces appareils est impacté par cause avec les travaux EPADESA de Air² et D².

Dallage

Ce chantier réccurent se poursuit. Actuellement, 10 000 des 30 000 dalles ont été remplacées.

« Comment va être coordonnée l'harmonie de dallage entre les différents chantiers : dallage blanc prévu pour Hermitage, dallage gris pour First...On voit déjà arriver les coûts supplémentaires pour régulariser la couleur ! »

⇒ Un appel public à concurrence a été lancé pour constituer l'équipe qui assistera Defacto sur l'ensemble des problématiques de l'espace public à travers un plan guide : éclairage, mobilier urbain, aménagement... Le plan guide va permettre une cohérence, car pour l'instant, il y a en effet une succession de projets sans lien entre eux.

« Les dalles sont remplacées partout, sauf dans Boieldieu... », « Certaines dalles sont bouchées avec du béton... »

⇒ Les dalles minérales sont remplacées ponctuellement par un ragréage ciment, car ce type de revêtement n'est plus distribué. De plus, nous ne possédons pas de dalles similaires. Un projet de refonte du quartier doit voir le jour, qui englobe notamment le remplacement complet du dallage.

« Il y a un problème vers le boulevard de la Mission Marchand, les gens sont obligés de marcher sur la route pour éviter un chantier. »

⇒ Defacto va transmettre cette demande à l'EPADESA.



Ascenseur de la passerelle des Vignes

Suite à des problèmes d'approvisionnement (problème de dimensionnement des câbles de traction), la mise en service de l'ascenseur Passerelle des Vignes initialement planifiée fin décembre est repoussée à la semaine 2 de l'année 2011.

Plantation

64 000 bulbes ont été plantés. Rendez-vous au printemps pour la floraison.

Mise en sécurité de la voie des Bâisseurs :

Dans la nuit du 24 novembre, dans la voie des Bâisseurs, a eu lieu le premier exercice de sécurité depuis la création de cette voie. Un feu a été déclenché. L'exercice a permis de tester l'intervention de l'ensemble des services de secours (polices municipales, SAMU, pompiers, préfecture et équipes de Defacto).

Tout a été testé, le déroulement s'est fait sans encombre. Cet exercice permet un retour d'expérience important pour l'ensemble des forces en présence.

Une nouvelle vague d'exercices est envisagée dans un futur proche.

« Avez-vous envisagé de faire ce test en période de pointe ? Dans des conditions de trafic réel ? »

⇒ Nous pourrions, mais est-ce vraiment utile de perturber encore plus le trafic qu'il ne l'est. Les personnes ne comprendraient pas et seraient forcément mécontentes. Le plus important est de bien caler les procédures avec les services concernés et les informer sur les chemins d'accès les plus importants et les plus pratiques.

Là pour toi :

Vous travaillez, vous habitez, vous étudiez à la Défense ?

Créez votre réseau social hyperlocal

Là Pour Toi est une application sur internet et sur iPhone
Elle permet d'expérimenter et de profiter de nombreuses activités sur le quartier de La Défense de manière ludique et citoyenne.

Connectez-vous sur www.lapourtoi.fr
pour voir la démonstration de l'application et vous inscrire !

Téléchargez l'application sur l'AppStore

Retrouvez l'actualité de Là Pour Toi sur Facebook, en tapant « Là pour toi - La Défense ».
Contact : Claire Huberson - contact@lapourtoi.fr // 01.71.19.78.22

h3 Defacto Proxima

Là pour toi est un outil d'animation et d'attractivité du territoire qui fait appel à l'ensemble des acteurs présents dans le quartier. Là pour toi propose, via un site internet et une application iPhone, de découvrir le quartier de la Défense sous un jour nouveau. Le dispositif prend la forme d'un jeu géolocalisé.

Événements : communiquez sur vos actualités, temps forts, activités et valorisez ainsi votre présence sur le territoire de La Défense, recrutez de nouveaux clients

Def-i : imaginez une Défense plus innovante, attractive, accueillante et proposez des Def-i, des projets singuliers à produire en partenariat avec d'autres acteurs qui travaillent à un mieux-vivre ensemble

Bons Plans : avantages proposés aux usagers du quartier, qui incitent à la découverte d'un service, d'un produit, d'une offre culturelle. Les bons plans ne sont pas de simples soldes ou réductions, ils doivent avoir un lien avec le territoire (coproduction entre commerçants, découverte d'un lieu sur invitation...)



Contribulles : faites connaître vos besoins ponctuels, vos envies d'échange, les coups de mains que vous pouvez apporter

Infobulles : permet aux usagers du système de marquer le territoire en laissant des témoignages géolocalisés. Proposez vos images, textes, recueils sonores pour enrichir les informations touristiques sur le quartier

Découverte : des informations, à la manière d'un guide touristique géolocalisé, sur les bâtiments, monuments, oeuvres d'art du quartier (avec textes, photos et vidéos en appui)

Pour créer un réseau social hyperlocal spécifique au quartier de La Défense. Pour travailler activement et collectivement à la mise en oeuvre d'un bien commun, pour un territoire partagé. Pour faire de La Défense un lieu innovant, convivial et singulier, en partageant savoir-faire, connaissance du territoire et en créant collectivement de nouveaux espaces de rencontre.

Connectez-vous sur www.lapourtoi.fr pour voir la démonstration de l'application et visualiser les informations / contributions déjà publiées.

Vous aussi, valorisez votre organisation et contactez-nous si vous souhaitez publier des contributions (événement, def-i, bon plan).

Contact : Claire Huberson // contact@lapourtoi.fr // 01.71.19.78.22

La Biennale du mobilier urbain :

En 2011, Defacto va accueillir la première Biennale de création de mobilier urbain.

L'appel à projets a été publié. Toutes les réponses seront les bienvenues, sachant que la date limite pour déposer son dossier est le 28 février 2011.



Dirigé par le scénographe urbain, Jean-Christophe Choblet, initiateur de Paris Plage, un appel à projets auprès de diverses professions (artistes, industriels, designers, architectes, artisans et étudiants en fin de cursus) a été lancé à l'automne 2010. Cet appel à projet s'articule autour de cinq usages : Jeter, trier – Poser, se reposer – Attendre, s'abriter – Déjeuner – Travailler, se cultiver. Dix projets (deux par usage) seront réalisés sous forme de prototypes expérimentaux qui pourront alors être testés par les utilisateurs de La Défense en grandeur réelle à partir de l'automne 2011.



Ce projet permettra d'aider Defacto dans sa réflexion sur le mobilier urbain qui s'est dégradé au fil du temps et qui ne correspond plus à l'image de confort et de modernité que souhaite véhiculer La Défense.

Un Défensien demande si toutes les esquisses seront présentées au public. Afin de s'assurer de la fiabilité des projets et de leur capacité à s'intégrer au site, un comité d'experts composé de professionnels en la matière, sera constitué afin de déterminer les projets qui seront à même de répondre aux exigences et aux besoins du site. Une fois cette sélection faite, des prototypes seront fabriqués, exposés et testés par le public pendant un an.

Questions diverses

« En ce qui concerne l'éclairage et l'enneigement sur l'avenue du Président Wilson, qui en assure la gestion ? »

⇒ Cette partie est gérée par la commune de Puteaux.

« Le McDonald's sent terriblement mauvais ; Que peut-on faire ? »

⇒ Defacto se rapprochera une nouvelle fois d'eux.

« Comment utiliser l'Alerte Info Défense ? »

⇒ Il suffit d'aller sur le site www.ladefense.fr et de s'inscrire. Le déclenchement de l'alerte se fait uniquement en cas de problème très lourd (type arrêt de longue durée sur la ligne A du RER). C'est la RATP qui décide de l'actionner.

« Donc ça ne sert à rien s'il n'y a pas d'informations alors qu'il y a des problèmes tout le temps. »

⇒ S'il y avait des alertes en permanence, les gens se désinscriraient car seraient trop sollicités. Le caractère d'importance du problème généré est primordial.

Calendrier 2011

- Mercredi 9 février
- Mercredi 27 avril
- Mercredi 29 juin
- Mercredi 28 septembre
- Mercredi 30 novembre

N'hésitez pas, pour toutes questions à Defacto, à nous solliciter à l'adresse suivante :
communication@defacto.fr