

Revitalisation et innovation commerciales

Chambéry

Concertation et numérique au service de l'attractivité du centre-ville

Le problème

En 2018, la Ville de Chambéry a confié à la CCI Savoie la réalisation d'une étude sur l'ensemble du centre-ville, qui a révélé les limites de la signalétique marchande. Les mobiliers urbains, nombreux et coûteux en maintenance (300 dispositifs répertoriés et inclus dans 32 typologies différentes - étude signalétique du cabinet AXONE 2019), souffrent en effet d'une opinion négative de la part des commerçants (65%) et des visiteurs (32%). Un fort besoin de rationalisation, de mise en cohérence et en visibilité s'est donc imposé.

Votre solution innovante

Pour repenser la signalétique, améliorer la visibilité des commerces et du patrimoine, et harmoniser les mobiliers, la ville a sollicité les idées citoyennes et utilisé le numérique pour des contenus dynamiques.

Les objectifs qui ont été fixés

- Développer le lien entre parcours touristique, patrimonial et parcours commerçant
- S'appuyer sur les commerces et les éléments forts du patrimoine
- Renforcer l'accessibilité au centre-ville
- Valoriser les rues commerçantes et la variété des commerces
- Développer le numérique et le digital

La description de l'innovation

- **Qui** : La Ville, l'Etat et la Région à travers le dispositif « Action Cœur de Ville »
- **Pour qui** : Les habitants, les touristes et les commerçants
- **Quoi**

Le coeur de ville de Chambéry, centre historique, et poumon commerçant de la ville, a fait l'objet d'une recherche de signalétique piétonne, commerciale et patrimoniale capable de favoriser la dynamique commerciale, la mise en valeur du patrimoine et de développer l'attractivité générale du centre-ville.

Une démarche concertée avec les usagers : commerçants, touristes et habitants.

Des entretiens individuels ont été menés avec les services concernés et les partenaires institutionnels de la Ville.

Des balades urbaines ont permis aux participants de noter leurs ressentis et commentaires à l'aide d'une application dédiée.

Ces retours ont amené Axone environnement et Lumiplan à la conception de solutions intégrant des technologies d'affichage dynamique et géolocalisé, de mobiliers connectés et de points de recharges pour appareils mobiles, une véritable approche smartcity au service du développement local.

La signalétique conçue et réalisée par en s'inspirant de ces retours se compose de panneaux d'information et de flèches directionnelles numériques, sur les écrans desquelles défilent les

événements à ne pas manquer. Ils permettent une mise à jour en temps réel, ne coûtant à la Ville que le temps de l'agent qui en a la charge.

Une table d'orientation a également été implantée sur l'emblématique place du château pour permettre de visualiser les monuments et les rues en volume.

Les différentes solutions imaginées vont faire l'objet d'une phase d'expérimentation sur un secteur du centre, afin de pouvoir évaluer les solutions avant leur déploiement sur l'ensemble du centre-ville.

- **Quand**

Année 2020 (implantation dès le 25 février et expérimentation jusqu'au 31.12.2020)

Les moyens humains et financiers

Les services municipaux de la Ville de Chambéry, le cabinet de design urbain Axone environnement, le groupe de suivi composé des services, de la CCI, de la CMA, de l'Architecte des Bâtiments de France et des élus et l'entreprise Lumiplan.

- **Budget :**

Etude : 39 480 € HT financé à hauteur de 14 444 € par la subvention de l'Etat dans le cadre du Fond de Soutien à l'Investissement Local

Travaux de réalisation : 325 000 € TTC prévus avec une subvention de la Région Auvergne-Rhône-Alpes à hauteur de 50% dans le cadre du dispositif Cœur de Ville.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Le gain en visibilité pour les commerçants et les éléments patrimoniaux devrait augmenter les flux de clients et de visiteurs, de même pour les événements indiqués par les flèches numériques qui devraient en augmenter l'ampleur.

- **Potentiel**

Une extension est envisagée à tout le centre-ville de Chambéry si l'expérimentation est concluante, en adaptant le design des premiers dispositifs aux retours qui seront récoltés. Les mobiliers pourront ainsi être améliorés techniquement, tout en conservant leur harmonie et une même identité.

- **Bilan**

Des bornes de satisfaction apposées aux côtés des dispositifs permettront aux passants d'exprimer leur niveau de satisfaction.

Des entretiens individuels seront aussi réalisés auprès des différentes parties prenantes, et un comité de suivi se rassemblera avant tout déploiement de la signalétique à l'échelle de l'ensemble du centre-ville.

3 Mots clés : Revitalisation – Aménagement – Numérique