

# Agencement

Lexique  
+  
Dispositifs



## Note

Les programmes des dispositifs hybrides contenus dans ce recueil ont été assemblés à partir de citations extraites des documents consultés, des entretiens enregistrés et des notes de terrain prises entre 2017 et 2020. Les citations ont été répertoriées selon les cinq thèmes du projet – délimitations, temps, protocoles, connexions, codes – puis combinées à raison de deux thèmes à la fois. La combinaison relative à chaque dispositif est donnée dans la section *Énoncé de projet* qui agit comme prélude à chaque programme fictionnel. Les programmes ont été assemblés en parallèle des dessins. Les deux sont liés, mais l'un ne représente pas l'autre.



# Contenu

<b>Lexique</b>	5
<b>Dispositifs</b>	3
Cour de répartition matérielle	9
Théâtre des apparences	15
Institut de vulgarisation	21
Station intermodale de l'exercice politique	29
Centre de traitement des immatériels	35
Conseil de circularité	41
Unité mobile d'aide juridique	47
Bureau des controverses	53
Bibliothèque centrale des modes d'emploi	61
Registre distribué des temporalités	69



# Lexique

## Délimitations

Le dispositif territorialise l'association municipale de manière à ce que ses politiques prennent forme dans l'espace. Des lignes sont tracées, les zones définies par des frontières et des seuils qui à leur tour agissent sur ce qui est inclus et exclus, ce qui est rendu visible et ce qui reste invisible.

## Temps

Les éléments temporels du dispositif – horloges, horaires, systèmes de gestion de l'attente, illumination – établissent un rythme de continuités et de discontinuités au fil des jours, mois, saisons et années. La temporalité du dispositif régule le public, la présence et le mouvement des personnes en distinction avec leur propre temps, biologique, domestique ou professionnel.

## Protocoles

Chaque dispositif a son mode d'emploi et sa prescription, les règles qui doivent être suivies afin que prenne place l'interaction avec la ville. (Cela ne veut pas pour autant dire que la rencontre est satisfaisante ou un succès pour l'un ou l'autre des partis.) Les pratiques du dispositif peuvent suivre ce protocole ou non.

## Connexions

Le dispositif recoupe l'agencement urbain à travers ses multiples échelles, de l'objet unique au champ élargi. De manière similaire, celui-ci est rendu possible grâce aux systèmes multi-échelles qui assurent son fonctionnement en le connectant aux infrastructures, services, câbles, tuyaux et flux urbains.

## Codes

Une série de langages, textes et codes sous-tendent chaque dispositif, de la séquence d'inscriptions à même le site, des discours qui y sont rattachés, au codage et à la réglementation (bâtiment, incendie, ISO, etc.) qui influencent et dictent la forme que celui-ci peut prendre.





# Dispositifs



# Cour de répartition matérielle

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs de la matière et de la politique, majoritairement caractérisé par les temps et les délimitations. Sa préoccupation première est la représentation politique des non-humains. Le contexte des crises environnementales forcent une transformation des représentations politiques dans la ville. Les humains et les non-humains occupent une place équivalente dans l'agencement urbain. La représentation dans la sphère politique des animaux, végétaux, matières organiques et inorganiques, des objets, affirme leur agentivité et leur confère des droits selon une nouvelle répartition matérielle.

## Généralités

Le projet consiste à aménager un nouveau point de service dans le secteur à desservir.<sup>2-269-Cour</sup> Sa fonction primaire est d'offrir une protection aux intempéries (vent, précipitations, gadoue, poussière). Le climat de Montréal est unique il doit en tenir compte. L'enneigement important, les grandes variations de température, les couloirs de vent, le gel et le dégel.<sup>2-63-Abribus</sup> Le bâtiment comprendra un pavillon d'accueil d'une superficie de 235 m<sup>2</sup> qui comportera des bureaux pour des conseillers, des salles de travail ainsi qu'une guérite afin de gérer l'achalandage sur le site.<sup>2-323-Eco</sup> Un agrandissement est nécessaire ou est considéré [comme] nécessaire par la ville.<sup>2-118-Bac</sup> Des éléments du projet sont clairement perçus comme positifs et devront être conservés dans toute alternative ou tout changement.<sup>2-112-Bac</sup> Le futur [projet] sera d'une capacité de 70, soit 3 de plus que l'actuel, mais sa capacité pourra peut-être varier. Sa durée de vie sera de 7.<sup>2-88-Bac</sup> D'une superficie plus grande, il permet d'accueillir davantage de matières.<sup>2-335-Eco</sup> Les locaux seront plus vastes et entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.<sup>2-213-BAM</sup> Le comité exécutif de la Ville de Montréal vient d'autoriser [le budget] pour sa fabrication.<sup>2-113-Bac</sup>

## Contexte

La Ville de Montréal se propose de développer ce projet dans un bâtiment d'environ 31 000 mètres carrés d'aire de plancher.<sup>3-145-Biblio</sup> Situé exactement au centre de l'arrondissement.<sup>3-217-BAM</sup> [Un autre site a été] laissé tomber à cause du transport en commun.<sup>3-241-Cour</sup> L'arrondissement a regroupé ses bureaux dans un vaste édifice commercial afin de donner un coup de pouce au secteur touché par des fermetures d'entreprises.<sup>3-221-BAM</sup> Le regroupement vise l'appui à la révilisation économique du secteur.<sup>3-223-BAM</sup> L'accès piétonnier se fait et continuera de se faire via l'esplanade accessible par la rue menant vers une entrée principale située au centre.<sup>3-159-Biblio</sup> Diminuer l'impact visuel de cette chose mais qu'il ait une longévité formelle dans le temps.<sup>3-13-Abribus</sup> Son entrée doit être facilement repérable.<sup>3-69-Abribus</sup>

## Organisation

Les locaux devront demeurer accessibles 24 heures par jour, sept jours par semaine. Les audiences se tiennent selon un horaire qui peut varier d'une journée à l'autre mais qui s'étend du matin jusqu'en soirée. Les lieux pourront être occupés de manière régulière entre 8h00 et 22h00. Cet horaire peut évidemment varier à l'occasion.<sup>4-271-Cour</sup> Le présent projet propose des aménagements permettant la cohabitation des activités. De façon générale, les espaces comprendront aire d'attente, salles d'audience, comptoir de service et bureaux administratifs. Les espaces devront être regroupés sur un même plancher.<sup>4-270-Cour</sup> Remplacer les structures existantes.<sup>4-71-Abribus</sup> Capacité de 67, de couleur grise. Plus résistant et plus fonctionnel.<sup>4-95A-Bac</sup> Son organisation spatiale, notamment en ce qui concerne les accès et les circulations, devra être planifiée en fonction d'une clarté et d'une facilité d'utilisation pour la clientèle. Le concepteur devra [préconiser les] aires de circulation ouvertes sur des dégagements avec vue. Son organisation spatiale devra également être conçue de façon à faciliter la surveillance visuelle par le personnel.<sup>4-151-Biblio</sup> On aime l'ouverture et la transparence.<sup>4-86-Abribus</sup> L'entrée principale sera conçue de manière à accueillir les visiteurs et les employés depuis le hall d'entrée existant du bâtiment.<sup>4-167-Biblio</sup> On a un petit pavillon d'accueil, puis après on a plusieurs petits bâtiments qui ont chacun une utilisation particulière et après on a des containers dans lesquels on fait des tris.<sup>4-328-Eco</sup> L'aire d'accueil comptera un comptoir pour accueillir deux visiteurs debout, un comptoir de rédaction pour deux personnes debout, une aire et un présentoir pour une trentaine de dépliant.<sup>4-375-PDQ</sup> Un toit se prolonge en surplomb sous lequel les

citoyens peuvent s'abriter.<sup>4-24-Abribus</sup> Soutenu par deux poutres qui se prolongent en colonnes de même section.<sup>4-20-Abribus</sup> La longue pente longitudinale rappelle l'instabilité apparente [et] traduit le mouvement, le dynamisme.<sup>4-8-Abribus</sup> Il ne faut pas que [les personnes] passent derrière le comptoir pour se rendre ailleurs. L'idée aussi c'est qu'on n'ait pas l'idée d'une trop grande proximité.<sup>4-249-Cour</sup> Le hall d'entrée existant permettra d'accueillir les visiteurs, puis de les répartir vers les services et le comptoir. Les toilettes et les services téléphoniques publics, existants, sont situées dans ce hall d'entrée.<sup>4-161-Biblio</sup> Les afficheurs du système de gestion de la file d'attente doivent être visibles pour les personnes se présentant.<sup>4-280-Cour</sup> Le secteur [public] comprend les zones où le public accède à ses espaces et se dirige vers les activités d'audience.<sup>4-274-Cour</sup> On doit sentir une séparation entre la zone [privée] et la zone du public.<sup>4-290-Cour</sup> Les accès aux espaces de la Ville doivent être exclusifs à celle-ci. Les accès principaux aux espaces doivent être facilement repérables de l'extérieur du bâtiment et à partir des entrées principales ou du noyau central du bâtiment, selon l'endroit où ils sont situés.<sup>4-272-Cour</sup> Prévoir un garde-corps faisant office d'élément de séparation psychologique entre la zone de la magistrature et la zone occupée par le public.<sup>5-296-Cour</sup> Le bureau du juge est surélevé par rapport aux autres. Le juge doit pouvoir sortir de la salle d'audience de façon rapide sans circuler dans la zone.<sup>4-291-Cour</sup> Le bureau du greffier est positionné devant le bureau du juge. Il est équipé d'un ordinateur, d'un téléphone, du système d'enregistrement numérique, d'un microphone et d'un bouton panique. Un système d'appels des témoins est aussi présent.<sup>4-292-Cour</sup> La table de travail de l'avocat est tournée vers le juge sans être totalement dos au public et comprend deux places de travail.<sup>4-293-Cour</sup>

## Fonctionnement

L'arrondissement est divisé en cinq secteurs et chacun a son jour de collecte, voir la carte. Heures et lieu de dépôt; Admissibilité; Information complémentaire; Publication; Cadre légal.<sup>5-132-Bac</sup> La collecte a lieu une fois par semaine, toute l'année, sauf les samedis et dimanches. Le fait de déposer des matières avec les déchets constitue une infraction.<sup>5-130-Bac</sup> L'entrée sera contrôlée par un comptoir suffisamment grand. L'entrée sera munie de barrières antivol fournies par la Ville mais installées par l'entrepreneur.<sup>5-165-Biblio</sup> Des caméras en circuit fermé sont positionnées de façon à filmer le comptoir.<sup>5-286-Cour</sup> Le poste devra être surélevé pour permettre au préposé assis derrière son mobilier intégré de se retrouver à une hauteur adéquate et ergonomique pour ré-

pondre à la clientèle.<sup>5-277-Cour</sup> Le poste de l'agent de sécurité permet à l'agent de s'asseoir et d'avoir une vue sur l'aire d'attente et le comptoir de service. Il doit être positionné près du comptoir d'accueil. À son poste, sont positionnés un téléphone, les boutons d'ouverture de portes à distance avec système d'intercommunication de même que le moniteur permettant de voir ce que filment les caméras.<sup>5-284-Cour</sup> Selon la nature du service pour lequel le citoyen se présente au point de service, un billet différent lui est remis.<sup>5-276-Cour</sup> Le manque de personnel force parfois la fermeture du comptoir d'accueil qui est remplacé par un écran tactile dans lequel on a détaillé les services et on laisse le citoyen choisir en fonction de ses besoins. Souvent il se trompe, mais bon. Au sud de l'île, compte tenu de l'achalandage aussi puis du manque de personnel on ne peut pas toujours mettre quelqu'un au comptoir d'accueil alors qu'à l'est de l'île, on ne pourrait pas fonctionner s'il n'y avait personne. Il y a toujours quelqu'un au comptoir d'accueil. L'achalandage est tellement immense à l'est de l'île que le tri est nécessaire.<sup>5-237-Cour</sup> Lorsqu'il est appelé par le système de gestion de la file d'attente, le citoyen se présente à un des postes de travail. Les positions permettent aux préposés et aux citoyens d'être assis.<sup>5-285-Cour</sup> Le comptoir proprement dit comportera 9 postes de travail assis de 1270 de largeur par 760 de profondeur.<sup>5-169-Biblio</sup> Grâce aux nouvelles dimensions, plus de matières peuvent [y] être [contenues].<sup>5-106-Bac</sup> Les salles d'entrevue ont deux portes, une sur l'accueil et une dans le poste. Pour que les [agents] rentrent quand il y a quelque chose de confidentiel que les citoyens veulent [leur] dire.<sup>5-386-PDQ</sup> On partage l'espace parce qu'il arrive fréquemment des transactions à faire [aux deux endroits] simultanément.<sup>5-189-BAM</sup> Prévoir de l'espace pour que 10 et 15 puissent prendre place dans la file.<sup>5-278-Cour</sup> [Le public] peut assister à d'autres comparutions.<sup>5-240-Cour</sup>

### Prescriptions techniques

L'ensemble bâti devra être conçu de manière à être dégagé en tout temps de la neige durant la saison hivernale.<sup>6-155-Biblio</sup> Son plancher doit permettre d'évacuer les eaux de ruissellement et éviter que de la glace se forme en hiver.<sup>5-64-Abribus</sup> Un système de géothermie utilisant la capacité de refroidissement (en été) et de chauffage (en hiver) du sol.<sup>6-312-Eco</sup> Éclairage pour que l'utilisateur se sente en sécurité.<sup>6-77-Abribus</sup> Prévoir un éclairage solaire.<sup>6-19-Abribus</sup> Ils doivent tous être éclairés, du coucher au lever du soleil, lorsqu'ils sont occupés.<sup>6-57-Abribus</sup> L'utilisation d'un éclairage accentué pour délimiter certaines zones comme les

jonctions, les issues, les comptoirs, les panneaux et tout autre point d'intérêt favorisera l'orientation.<sup>6-138-Biblio</sup> Durabilité des matériaux, usure du bâtiment, panneaux de béton, masse thermique. Durabilité.<sup>6-327-Eco</sup> Le cahier des charges limite le poids à 3.<sup>6-102-Bac</sup>





# Théâtre des apparences

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs de la politique, de l'information et des savoirs, majoritairement caractérisé par les codes et les délimitations. Le projet se préoccupe des actes de comprendre et de se faire comprendre afin de prendre part à une société hétéroglote. L'exercice politique requiert une compréhension du langage, que celui-ci soit politique, figuré ou culturel, et la capacité de se faire comprendre des autres. Il repose en partie sur la traduction de sens d'un langage à un autre, et à la mise en transparence de la rhétorique qui les recouvre. Le jeu du théâtre partage entre ce qui est rendu présent et ce qui reste inconnu.

## Généralités

L'accessibilité universelle et la communication sont au cœur des préoccupations.<sup>2-49-AM</sup> La fonction est relativement simple : encourager la population et l'encourager d'une façon qui est adéquate.<sup>2-118-BAC</sup> Répondre aux besoins de culture et d'éducation des individus et des groupes du quartier.<sup>2-147-BIB</sup> Doit contribuer à augmenter [l'efficacité du système et du domaine public].<sup>2-92-BAC</sup> Aborder la dimension signalétique.<sup>2-74-AM</sup> Les caractéristiques visuelles et fonctionnelles sont variables à l'infini. On recherche une solution contemporaine, efficace, durable et gérable qui respecte la diversité urbaine qui caractérise Montréal.<sup>2-48-AM</sup> L'image projetée par le projet. La conception [de l'endroit] devra offrir une expérience spatiale variée et intéressante, une organisation volumétrique facilitant la compréhension et l'orientation.<sup>2-139-BIB</sup> La facture moderne et recherchée de son architecture reflète l'importance accordée aux thèmes d'ouverture et d'accessibilité qui sont au cœur de la vocation de l'immeuble.<sup>2-357-CC</sup> Rappelle l'instabilité apparente et traduit le mouvement, le dynamisme.<sup>2-8-AM</sup> Il faut un impact visuel plus fort.<sup>2-36-AM</sup> L'accueil est ouvert sur le citoyen.<sup>2-369-PDQ</sup> On veut que les gens y aillent. On veut que les gens ne pensent pas qu'ils n'ont pas d'affaire là.<sup>2-383-PDQ</sup> Les citoyens [doivent avoir] une certaine fierté dans ce qu'ils vont faire.<sup>2-334-ECO</sup> Le grand problème que ça pose est : Est-ce que c'est quelque chose qui appartient à l'espace [privé] ou

quelque chose qui appartient à l'espace [public] ?<sup>2-119-BAC</sup> Les communications de la Ville ont voulu harmoniser les choses.<sup>2-248-CM</sup> Offrir un endroit accueillant aux citoyens et citoyennes.<sup>2-257-CM</sup> Devra être fabriqué avec un vitrage transparent.<sup>2-19-AM</sup> Cette transparence est essentielle pour signifier sa présence au public.<sup>2-149-BIB</sup>

### Contexte

Cette chose doit être visible de loin et avoir une longévité formelle dans le temps.<sup>2-13-AM</sup> La Ville de Montréal se propose de développer ce projet dans l'ex-école polyvalente. Cette école est un bâtiment d'environ 31 000 mètres carrés d'aire de plancher répartis sur quatre niveaux.<sup>3-145-BIB</sup> Situé exactement au centre de l'arrondissement.<sup>3-217-BAM</sup> Son entrée doit être facilement repérable.<sup>3-69-AM</sup> Doit contribuer à la qualité de l'environnement bâti du secteur.<sup>3-140-BIB</sup> Il faut que ça vive dans tous les quartiers qui ont eux-mêmes leur personnalité.<sup>3-10-AM</sup> Les choix de couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux.<sup>3-55-AM</sup> On veut que ça soit beau mais que ça disparaisse.<sup>3-1-AM</sup>

### Organisation

Le présent projet propose des aménagements permettant la cohabitation des activités.<sup>4-270-CM</sup> Réaliser des modèles de base et relier plusieurs unités entre elles afin de créer des configurations de tailles variables pouvant accueillir un plus grand nombre de [personnes].<sup>4-45-AM</sup> On aime l'ouverture et la transparence.<sup>4-86-AM</sup> L'entrée principale et le mur dans lequel elle se situe doivent être généreusement vitrés.<sup>4-373-PDQ</sup> En général les aires d'accueil sont vitrées, le plus possible, et le comptoir d'accueil aussi, le plus ouvert possible, tout en restant sécuritaire.<sup>4-384-PDQ</sup> Le secteur des aires publiques comprend les zones où le public accède à ses espaces et se dirige soit vers les activités ou soit vers le comptoir de service à la clientèle.<sup>4-274-CM</sup> Le comptoir de service à la clientèle comprendra six positions de travail. Les positions permettent aux préposés et aux citoyens d'être assis.<sup>5-285-CM</sup> Des salles de rencontre sont accessibles des aires publiques.<sup>4-384-PDQ</sup> Les cubicules de rencontre sont des bureaux fermés, insonorisés et pourvus d'une porte permettant l'accès des visiteurs directement depuis l'aire publique.<sup>4-288-CM</sup> Soutenu par une cage vitrée.<sup>4-34-AM</sup> Elle mesure 70 de largeur par 62 de hauteur. Elle peut contenir 70.<sup>4-105-BAC</sup> Les accès et les circulations internes devront donc être planifiés en fonction d'une clarté et d'une facilité d'utilisation permettant la création d'un milieu accueil-

lant.<sup>4-163-BIB</sup> L'accès piétonnier au bâtiment se fait et continuera de se faire via l'esplanade.<sup>4-159-BIB</sup> Le hall d'entrée existant permettra d'accueillir les visiteurs, puis de les répartir.<sup>4-161-BIB</sup> La section des jeunes sera située le plus près possible de l'entrée. Parce qu'elle est la plus animée, cette section pourra attirer plus efficacement la clientèle dans la mesure où le parti architectural exploite la transparence. Vient ensuite la section des adultes. La transparence de cette section est également importante pour attirer la clientèle. La salle de diffusion culturelle sera située à l'extrémité du local.<sup>4-164-BIB</sup> La partie où se rendront les enfants sera d'une hauteur différente de celle des adultes.<sup>4-185-BIB</sup> Les toilettes et les services téléphoniques publics, existants, sont situées dans ce hall d'entrée.<sup>4-161-BIB</sup> Les salles sont dotées de sas qui permettent d'atténuer le son.<sup>4-246-CM</sup> Les gens qui étaient dans la salle entendaient les conversations et c'était important de veiller à une certaine confidentialité. C'est pour ça, entre autres, qu'on a fait mettre des coupe-sons entre chacun des espaces. Il y a eu l'achat aussi d'un système de musique pour mettre une musique de fond, pour camoufler.<sup>4-194-BAM</sup> Les [salles] seront plus vastes et entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.<sup>4-213-BAM</sup> [Les salles] doivent permettre à environ vingt-cinq citoyens d'assister aux audiences. Dans chacune des salles, [les personnes] doivent pouvoir prendre place selon un mobilier précis.<sup>4-254-CM</sup> Un pavillon respectant les règles d'accessibilité universelle abritera les gestionnaires.<sup>4-308-ECO</sup> On doit sentir une séparation entre la zone [privée] et la zone du public.<sup>4-290-CM</sup> Une vitre sépare la zone publique de la zone administrative. Des caméras en circuit fermé sont positionnées de façon à filmer les citoyens.<sup>4-286-CM</sup> Prévoir un garde-corps faisant office d'élément de séparation psychologique entre la zone [privée] et la zone occupée par le public.<sup>4-296-CM</sup>

## Fonctionnement

Il y a des mots, il y a des notes écrites un peu partout.<sup>5-244-CM</sup> L'affichage unilingue est validé par la Ville.<sup>2-247-CM</sup> Civilité; Ici, maintenant, pour tous et ensemble; Montréal.<sup>5-302-CM</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives.<sup>5-339-ECO</sup> Le respect est de mise en tout temps; Aucune violence verbale ou physique ne sera tolérée.<sup>5-345-ECO</sup> Cellulaire interdit.<sup>5-301-CM</sup> Zone non-fumeur.<sup>5-346-ECO</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup> Dans la porte d'entrée principale (donnant sur le hall), les heures d'ouverture devront être affichées.<sup>5-158-BIB</sup> Les usagers pourront obtenir des renseignements (les horaires), ou encore de

l'information sur les activités communautaires en cours.<sup>5-29-AM</sup> Prévoir un accès sans obstacle par les entrées piétonnes à partir de la voie publique aux locaux.<sup>5-133-BIB</sup> [Le lieu] doit être utilisable par un usager en fauteuil roulant, y compris les modèles motorisés, les handicapés ainsi que les personnes ayant des limitations visuelles.<sup>5-54-AM</sup> Prendre en considération les enfants, les personnes âgées, les poussettes, surtout les nouveaux types de poussettes, les nouveaux types de fauteuils roulants.<sup>5-78-AM</sup> Tous les équipements spécifiques (guichet, comptoir, vestiaire, panneaux indicateurs) et installations sanitaires (toilette, fontaine, lavabo) doivent convenir pour la clientèle à mobilité réduite et être uniformes dans leur conception.<sup>5-135-BIB</sup> Les rampes, les balustrades et autres constructions nécessaires à la circulation des personnes doivent être intégrées au bâtiment.<sup>5-134-BIB</sup> L'organisation des accès et des circulations internes devra être planifiée en fonction d'une clarté et d'une facilité d'utilisation pour la clientèle. Le concepteur devra éviter les corridors trop longs et l'éclairage artificiel au profit d'aires de circulation ouvertes sur des dégagements avec vue. Son organisation spatiale devra également être conçue de façon à faciliter la surveillance visuelle par le personnel.<sup>5-151-BIB</sup> L'installation de barrières antivol doit être prévue dans l'aménagement (fournies par la Ville).<sup>5-184-BIB</sup> Le client doit nettoyer l'espace avant de quitter.<sup>5-352-ECO</sup> Veuillez s.v.p. vous assurer que la porte [de la salle] est bien fermée lorsque vous quittez, merci.<sup>5-305-CM</sup>

### Prescriptions techniques

Les bâtiments et ouvrages faisant l'objet de ce projet devront être en tous points conformes aux lois et règlements municipaux, provinciaux et fédéraux les plus restrictifs et pertinents au type d'établissement au moment de la délivrance des permis requis pour réaliser ce projet.<sup>6-141-BIB</sup> Suivre et respecter les normes données par le central.<sup>6-191-BAM</sup> On ne peut pas faire [ce projet] et ne pas utiliser de la matière recyclée.<sup>6-121-BAC</sup> Le design du mobilier doit se faire en étroite collaboration avec des représentants des différents métiers concernés, et ce, en conformité avec les exigences normatives imposées.<sup>6-44-AM</sup> [Planifier] l'intégration éventuelle de la communication dynamique de la télésurveillance.<sup>6-56-AM</sup> Les appareils d'éclairage intérieurs devront être disposés de façon à aider les personnes à s'orienter en formant des lignes de guidage.<sup>6-137-BIB</sup> L'utilisation d'un éclairage accentué pour délimiter certaines zones comme les jonctions, les issues et tout autre point d'intérêt favorisera l'orientation des personnes.<sup>6-138-BIB</sup> Toutes les fenêtres doivent être munies

d'écran tel que stores perforés à enroulement vertical.<sup>6-181-BIB</sup> Prévoir pour ce [projet] une résistance au feu supérieure aux exigences réglementaires en raison des possibilités de vandalisme.<sup>6-143-BIB</sup> [Prévoir] une colonne dédiée à la communication pourrait accueillir différents composants tels que l'affichage dynamique et des affiches publicitaires rétroéclairées.<sup>6-45-AM</sup> Le support doit permettre le changement des messages publicitaires à intervalle régulier.<sup>6-61-AM</sup> Prévoir l'ensemble de la signalisation. La signalisation devra comprendre tant l'identification et la signalisation extérieure et intérieure des locaux que les panneaux dirigeant la clientèle depuis l'extérieur. La signalisation sera unilingue française. Selon les caractéristiques du bâtiment et l'implantation du site retenu, le type, le descriptif et les quantités d'enseignes seront déterminés.<sup>6-298-CM</sup> La signalisation devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs.<sup>6-299-CM</sup> La signalisation doit être conçue en fonction des exigences qui apparaissent dans le *Manuel des normes d'application, la signalisation* de la Ville de Montréal.<sup>6-157-BIB</sup>



# Institut de vulgarisation

## Énoncé de projet

Dispositif dont le paratage touche les champs de l'information, des savoirs, de l'accès et de la mobilité, majoritairement caractérisé par les codes et les connexions. Le projet se préoccupe du codage, décodage et compréhension de l'information. La participation aux affaires municipales est souvent rendue difficile par le langage technique spécialisé et inaccessible de ses documents. Le contraire est aussi problématique, où une trop grande simplification réduit l'importance de l'information. La participation requiert un équilibre entre les deux. L'institut sert à la traduction et au partage entre spécialisation et vulgarisation.

## Généralités

Répondre aux besoins d'information et d'éducation des individus et des groupes du quartier par des services documentaires. Offrir un service adéquat de première ligne aux citoyens et citoyennes. Rehausser l'image du réseau des services documentaires de la Ville de Montréal.<sup>2-147-BIB</sup> Offrir des locaux de qualité, fonctionnels, performants, sécuritaires et adéquats qui permettront au personnel de fonctionner agréablement, efficacement et de bien recevoir et servir la clientèle; offrir un endroit accueillant aux citoyens et citoyennes.<sup>2-257-CM</sup> Un bâtiment municipal doit avoir une certaine signature.<sup>2-333-ECO</sup> Il faut qu'il y ait une certaine fierté dans ce que [les citoyens] vont y faire. [Concevoir] bâtiment qui attire le respect.<sup>2-334-ECO</sup> On veut que les gens y aillent. On veut que les gens se sentent pas gênés d'y aller là. On veut que ce soit ouvert pour que les gens s'y rendent, posent les questions qu'ils veulent.<sup>2-383-PDQ</sup> Rappeler la vocation de l'immeuble. Dans l'entrée, avec un immense lustre.<sup>2-260-CM</sup> Harmoniser les choses.<sup>2-246-CM</sup> Le projet a pour objectif d'uniformiser les procédures, les processus, les façons de faire parce que tout le monde ont des systèmes différents. Avoir un système qui était uniforme à tous.<sup>2-190-BAM</sup> Plus ça va plus on ajoute l'accessibilité universelle.<sup>2-367-PDQ</sup> Il doit être utilisable par un usager en fauteuil roulant, y compris les modèles motorisés, les handicapés ainsi que les personnes ayant des limitations visuelles.<sup>2-54-AM</sup>

L'accessibilité universelle des infrastructures, la propreté, le sentiment de sécurité et la communication sont au cœur des préoccupations.<sup>2-49-AM</sup> [Le projet] sert à une large population et doit tendre à offrir une accessibilité universelle (enfants, adultes, personnes âgées, personnes ayant des limitations fonctionnelles motrices, visuelles, intellectuelles...).<sup>2-53-AM</sup> L'ensemble du local doit être fonctionnel et sécuritaire.<sup>2-251-CM</sup> Tous les espaces, les équipements spécifiques (guichet, comptoir, vestiaire, panneaux indicateurs) et installations sanitaires (toilette, fontaine, lavabo) doivent être uniformes dans leur conception.<sup>5-135-BIB</sup> Le design doit se faire en étroite collaboration avec des représentants des différents métiers concernés, et ce, en conformité avec les exigences normatives imposées.<sup>2-44-AM</sup> Les bâtiments et ouvrages faisant l'objet de ce projet devront être en tous points conformes aux lois et règlements municipaux, provinciaux et fédéraux les plus restrictifs et pertinents au type d'établissement au moment de la délivrance des permis requis pour réaliser ce projet. L'entrepreneur devra entre autres tenir compte du code et des règlements suivants : Ville de Montréal. - Règlement sur la prévention des incendies (R.R.V.M., c.P-5.1); - Règlement d'urbanisme (R.R.V.M. c.U-1); Communauté urbaine de Montréal. - Règlement relatif à l'assainissement de l'air (règlement 90); Gouvernement du Québec. - Code de construction adopté le 7 novembre 2000 en vertu de la loi sur le bâtiment selon le décret 953-2000 du 26 juillet 2000; - Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (S, r.n.); - Règlement sur la qualité du milieu de travail (S-2.1, r.15); - Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (E-1.1, r.1); - Code de sécurité pour les travaux de construction (S-2.1, r.6).<sup>2-141-BIB</sup>

## Contexte

Le site choisi est dans un quartier mal desservi par les transports en commun.<sup>3-220-BAM</sup> Des groupes d'intérêt du quartier ont vivement déploré le choix de la nouvelle localisation.<sup>3-222-BAM</sup> Une attention spéciale devra être portée à la signalisation et à la sécurité des personnes, notamment par un éclairage adéquat des espaces extérieurs.<sup>3-150-BIB</sup> On recherche une solution contemporaine, efficace, durable et gérable qui respecte la diversité urbaine qui caractérise Montréal.<sup>3-48-AM</sup> Il doit s'intégrer à l'ensemble des différents arrondissements et quartiers de la ville. On ne veut pas nécessairement que ça attire l'attention, on veut que ça soit beau mais que ça disparaisse.<sup>3-1-AM</sup> Créer un lien harmonieux avec l'architecture du début des années 1970. Il devra contribuer à la qualité de l'environnement bâti du secteur.<sup>3-140-BIB</sup> Les choix de



couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux.<sup>3-55-AM</sup> Couleurs et identité de l'arrondissement et non de la Ville.<sup>3-214-BAM</sup> Garder un cachet, un peu de décorum.<sup>3-261-CM</sup> Identifier [le projet] par une stèle de béton (composée de quatre modules carrés de 1,2 m de côté, agrégat du béton exposé). Cette stèle devrait être située près des accès et servira à identifier l'ensemble des activités du complexe.<sup>3-160-BIB</sup>

### Organisation

Le point de service devant obligatoirement être accessible au public, le local doit être situé au rez-de-chaussée et pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite tant en ce qui a trait à la clientèle qu'au personnel. L'ensemble des espaces doit être regroupée sur un même plancher.<sup>4-250-CM</sup> La conception [de l'endroit] devra offrir une expérience spatiale variée et intéressante, une organisation volumétrique facilitant la compréhension et l'orientation des usagers tout en s'assurant du confort et du bien-être des visiteurs et des usagers.<sup>4-139-BIB</sup> La facture moderne et recherchée de son architecture, notamment le mur de fenêtres donnant sur la rue, reflète l'importance accordée aux thèmes d'ouverture et d'accessibilité qui sont au coeur de la vocation communautaire de l'immeuble.<sup>4-357-CC</sup> L'endroit devra être lumineux. Les comptoirs de service à la clientèle doivent être priorisés en termes de luminosité en regard des autres aménagements. Au besoin, de nouvelles fenêtres extérieures devront être percées.<sup>4-258-CM</sup> L'entrée principale et le mur dans lequel elle se situe doivent être généreusement vitrés.<sup>4-373-PDO</sup> Prévoir un accès sans obstacle à partir de la voie publique aux locaux.<sup>4-133-BIB</sup> Les architectes prévoient l'espace pour les signaux et affiches donnés par la ville.<sup>4-325-ECO</sup> Dans le hall d'entrée du bâtiment, un tableau d'affichage vitré devra être installé de manière à pouvoir annoncer les événements à venir. Dans la porte d'entrée principale (donnant sur le hall), les heures d'ouverture devront être affichées.<sup>4-158-BIB</sup> [Les écrans] doivent offrir les surfaces nécessaires à la communication. Il doivent pouvoir simultanément afficher : des avis à la clientèle ; une carte.<sup>4-58-AM</sup> Tous les murs sont affichés de publicités de la Ville. Des panneaux partout, des pancartes. Instaurer une nouvelle politique d'affichage de toutes les informations à transmettre aux citoyens.<sup>4-195-BAM</sup> La proportion d'affichage est variable, mais la proportion de 75% sera utilisée pour les fins du concours.<sup>4-52-AM</sup> L'accueil est ouvert sur le citoyen et invitant.<sup>4-369-PDO</sup> L'aire des postes de consultation du catalogue informatisé de la collection sera située près du comptoir.<sup>4-176-BIB</sup> L'aire des postes aura un lien direct avec la

collection générale, associé à l'aire de consultation et aura un lien avec le poste d'aide.<sup>4-177-BIB</sup> Un poste informatique est installé sur chacun [des comptoirs] pour consultation par les citoyens, du suivi des dossiers. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>4-283-CM</sup> Chacun portera un numéro d'identification.<sup>4-60-AM</sup> Le poste d'aide auprès du public desservira clientèle pour la consultation et sera équipé d'un micro-ordinateur et d'un téléphone. Le poste d'aide, à aire ouverte, devra avoir un lien avec l'aire des postes pour la consultation du catalogue informatisé et l'aire de consultation pour soutenir les besoins de référence.<sup>4-174-BIB</sup> Le bureau est surélevé par rapport aux autres.<sup>4-291-CM</sup> Suivre et respecter les normes données par le central suite à une étude faite en ergonomie. Faire les comptoirs au niveau de la hauteur, au niveau de l'éclairage, au niveau de l'aménagement physique, l'accessibilité des outils.<sup>4-191-BAM</sup>

## Fonctionnement

[L'objet] est manipulé sans aucune instruction. Toutes ces procédures ne sont d'aucune façon normalisées, d'aucune façon professionnalisées.<sup>5-117-BAC</sup> On fait beaucoup d'éducation. On veut même instaurer un système de prise en charge du citoyen.<sup>5-204-BAM</sup> Compacter, hiérarchiser les informations. Travailler sur les spécifications.<sup>5-3-AM</sup> Il y a deux sortes de services : téléphonique et comptoir.<sup>5-212-BAM</sup> Le citoyen, quand il se présente, sélectionne l'activité qu'il vient faire. On est donc en mesure de savoir les gens viennent pour quoi.<sup>5-208-BAM</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives; Ayez en main: pièce d'identité avec photo et preuve de résidence.<sup>5-339-ECO</sup> S.V.P prendre un numéro.<sup>5-304-CM</sup> Pour prendre un numéro, précisez la raison de votre visite sur l'écran tactile.<sup>5-232-BAM</sup> Allonger le bras, un doigt tendu à 1 m de l'écran. Une flèche apparaît et se déplacée suivant le mouvement de la main dans l'espace.<sup>5-32-AM</sup> Veuillez attendre l'appel de votre numéro et vous diriger par la suite au comptoir indiqué.<sup>5-306-CM</sup> En cas d'attente, veuillez vous mettre en file.<sup>5-336-ECO</sup> Observer l'habitude bien montréalaise de faire la file, même sous la pluie, question de ne pas perdre [sa] place.<sup>5-11-AM</sup> Les gens convoqués sont priés de se rendre directement.<sup>5-300-CM</sup> Pour accélérer le service, ayez en main votre permis de conduire ou pièce d'identité.<sup>5-303-CM</sup> [Les personnes] doivent pouvoir prendre place selon un mobilier précis.<sup>5-254-CM</sup> Tout est conventionné dans les conventions collectives.<sup>5-85-AM</sup> L'installation de micro-ordinateurs et de postes audio et vidéo sera prévue dans le but de consulter les collections et utiliser les services documentaires de la

Ville de Montréal.<sup>5-166-BIB</sup> Les comptoirs devront être conçus de façon à ce que deux positions puissent permettre aux citoyens de s'asseoir sur des bancs fixes, qu'une des positions permette l'accès aux personnes handicapées et pour finir que la dernière position puisse accueillir une personne debout.<sup>5-255-CM</sup> Vous pouvez en tout temps déposer vos documents dans la boîte.<sup>5-231-BAM</sup> Déposer [les produits électroniques] dans les boîtes à l'intérieur.<sup>5-354-ECO</sup> Le client doit respecter la signalisation installée sur le site.<sup>5-352-ECO</sup> Il y aura des notes écrites un peu partout pour dire que la violence verbale n'est pas acceptée, des pictogrammes pour le respect minimal. Il n'y a pas de pictogrammes pour l'habillement ni pour la conduite sauf qu'il y a des affiches. La Ville de Montréal a des campagnes grandeur « ville », uniformes, et on les applique aussi dans nos comptoirs.<sup>5-244-CM</sup> Respect; Civilité; Ici, maintenant, pour tous et ensemble; La grossièreté, la violence verbale et/ou physique ne sont pas tolérés; Le respect mutuel entre clients et le personnel s'impose; S.V.P veuillez fermer votre cellulaire au guichet.<sup>5-302-CM</sup> Ne pas courir.<sup>5-70-AM</sup> Accès interdit aux bicyclettes ; Nourriture de l'extérieur interdite.<sup>5-365-CC</sup> Interdiction de fumer ou de vapoter dans un rayon de 9 mètres.<sup>5-87-AM</sup> Cellulaire interdit.<sup>5-301-CM</sup> Aucune menace et agression verbale ou physique envers les membres du personnel et envers les autres usagers du site ne sera tolérée. La direction se réserve le droit d'expulser et de bannir l'accès aux usagers qui ne respectent pas les consignes.<sup>5-342-ECO</sup> Zone non-fumeur ; Violence verbale non tolérée.<sup>5-338-ECO</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup>

### Prescriptions techniques

Le choix des matériaux et leur finition devront être à la fois soignés, faciles d'entretien et durables, tout en respectant une certaine sobriété de mise pour un organisme public.<sup>6-259-CM</sup> Les appareils d'éclairage intérieurs devront être disposés de façon à aider les personnes à s'orienter en formant au plafond des lignes de guidage.<sup>6-137-BIB</sup> L'utilisation d'un éclairage accentué pour délimiter certaines zones comme les jonctions de corridors, les issues, les comptoirs de réception, les panneaux de signalisation et tout autre point d'intérêt favorisera l'orientation des personnes.<sup>6-138-BIB</sup> Prévoir une fontaine réfrigérée accessible aux personnes à mobilité réduite.<sup>6-253-CM</sup> Prévoir l'ensemble de la signalisation. La signalisation devra comprendre tant l'identification et la signalisation extérieure et intérieure des locaux du point de service, que les panneaux dirigeant la clientèle depuis l'extérieur. La signalisation sera unilingue française. En ce qui a trait à la signalisation extérieure, l'identi-

fication du point de service, avec logo devra être fournie et installée. Selon les caractéristiques du bâtiment et l'implantation du site retenu, le type, le descriptif et les quantités d'enseignes seront déterminés.<sup>6-298-CM</sup> L'affichage unilingue est validé par la Ville.<sup>6-247-CM</sup> La signalisation doit être conçue en fonction des exigences qui apparaissent dans le *Manuel des normes d'application, la signalisation* de la Ville de Montréal. Tout en se conformant à ces exigences, les panneaux de signalisation (extérieure et intérieure) devront être installés suivant les exemples montrés en annexe. La signalisation du bâtiment devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs.<sup>6-157-BIB</sup> À l'intérieur, toutes les portes des espaces devront être identifiées et numérotées selon un ordre qui sera établi par le Directeur. Prévoir de plus, toute la signalisation relative au comptoir (numéro de guichet, etc.).<sup>5-299-CM</sup> Le support d'affichage publicitaire sert à l'affichage de messages publicitaires par les partenaires. Le support doit permettre le changement des messages publicitaires à intervalle régulier.<sup>6-61-AM</sup> Des publicités défileront sur ces panneaux numériques. Ces écrans de 84 pouces (7 pieds ou 2,13 mètres) de hauteur sont dits à « reconnaissance gestuelle », parce qu'ils s'animeront dès qu'un usager ou un piéton s'en approchera.<sup>6-30-AM</sup> Profiter de l'occasion pour mettre à l'essai un totem avec une signalétique plus moderne et correspondant à la nouvelle identité visuelle.<sup>6-47-AM</sup> Le système sera relié à la centrale de surveillance de la Ville de Montréal et devra être compatible en tout point avec le logiciel de communication du type XMPT2.<sup>6-183-BIB</sup> La distribution principale des réseaux informatiques et de télécommunications devra alimenter tous les secteurs et sous-secteurs via la salle de télécommunications. Cette distribution inclut : - Réseau téléphonique; - Réseau informatique (câblage informatique BDN+ ou l'équivalent); - Réseau de câblage coaxial (vidéo); - Réseau de câblage audio; - Réseau de contrôle; - Réseau numérique de systèmes intégrés (digital); - Réseau de câblage de sécurité, etc.<sup>6-182-BIB</sup> Chaque poste comportera un micro-ordinateur relié réseau.<sup>6-170-BIB</sup> Sauf indication contraire, tous les locaux devront être entièrement chauffés, climatisés et ventilés selon les codes et les normes en vigueur. La climatisation et la ventilation devront maintenir une température entre 16° C et 24° C en tout temps et ce, à humidité constante. Un contrôle sur l'humidité ambiante devra pouvoir maintenir l'humidité relative entre 45 % et 55 %. Le passage d'un extrême à l'autre devra s'effectuer graduellement avec un écart maximum de 3 %/sem.<sup>6-144-BIB</sup>





# Station intermodale de l'exercice politique

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs de la mobilité, de l'accès et de la politique, majoritairement caractérisé par les connexions et les délimitations. Le projet se préoccupe de la légitimité de prendre place dans l'espace politique. L'accès à l'espace politique est régi par les vecteurs de mobilité et les seuils qui permettent ou empêchent de se retrouver ailleurs. Le politique est défini ici comme la négociation de frontières et de limites, que celles-ci soient spatiales, temporelles ou entre différentes échelles urbaines. La station régule l'accès universel à l'agir politique et régit la négociation et le passage des frontières, celles entre le privé et le public, l'exclusion et l'inclusion, le proche et le lointain.

## Généralités

La fonction est relativement simple : encourager la population [à participer aux exercices politiques], et de l'encourager d'une façon qui est adéquate.<sup>2-118-BAC</sup> Les applications mobiles tardent. La ville intelligente ne rend pas ce qu'elle devait, dans les premiers temps établis.<sup>2-205-BAM</sup> L'objectif [du réaménagement] est de regrouper tous les services à la population à un seul endroit.<sup>2-223-BAM</sup> Le projet propose des aménagements permettant la cohabitation des activités [politiques] et celles [de transport].<sup>2-270-CM</sup> [Il y aura] deux sortes de services : téléphonique et comptoir.<sup>2-212-BAM</sup> [Mais] également les services par courrier, par courriel et pour les sites mobiles, aussi en ligne.<sup>2-188-BAM</sup> Nous permettre d'être capable de servir ceux qui vont se présenter.<sup>2-203-BAM</sup> En général les aires d'accueil sont vitrées, le plus possible, et le comptoir d'accueil aussi, le plus ouvert possible, tout en restant sécuritaire pour [la personne] derrière le comptoir. Il y a des salles de conférence /de rencontre accessibles des aires publiques.<sup>2-384-PDQ</sup> De facture moderne et sobre, [le projet] comprend un mur de fenêtres donnant sur la rue.<sup>2-362-CC</sup> Cette transparence est essentielle pour signifier sa présence au public à l'extérieur.<sup>2-149-BIB</sup> Toute la fenestration extérieure devra représenter au moins 10 % de sa superficie de plancher.<sup>2-179-BIB</sup> La légèreté et [l'accès] latéral sont clairement perçus comme positifs et

devront être conservés dans toute alternative ou tout changement au projet.<sup>2-112-BAC</sup> Des parois trop minces nuisent et créent des points de faiblesse.<sup>2-102-BAC</sup> Les paramètres de sa taille sont déjà prédéfinis.<sup>2-71-AM</sup> Une version du projet se décline avec un toit qui se prolonge en surplomb, sous lequel les citoyens peuvent s'abriter.<sup>2-24-AM</sup> Le quatrième [côté] est entièrement occupé par une colonne rectangulaire qui sert de module de communication.<sup>2-20-AM</sup> Selon les événements, [le projet peut être habillé] dans la logique de l'identité de l'événement.<sup>2-83-AM</sup> L'instabilité apparente traduit le mouvement, le dynamisme.<sup>2-8-AM</sup>

### Contexte

[Le projet] doit s'intégrer à l'ensemble des différents arrondissements et quartiers de la ville. On ne veut pas nécessairement que ça attire l'attention, on veut que ça soit beau mais que ça disparaisse.<sup>2-1-AM</sup> Son entrée doit être facilement repérable.<sup>2-69-AM</sup> Les choix de couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux. L'uniformité, à travers tout le réseau, de leur couleur est recherchée.<sup>2-55-AM</sup> L'ajout de choses distinctes (murales, art, etc.) se fait à l'intérieur et non dans l'aire d'accueil.<sup>2-389-PDQ</sup> Le site choisi est dans un quartier industriel mal desservi par les transports en commun.<sup>3-220-BAM</sup> [Le projet sera] désormais située exactement au centre de l'arrondissement.<sup>3-217-BAM</sup> [On a choisi] un vaste édifice commercial afin de donner un coup de pouce au secteur.<sup>3-221-BAM</sup> La Ville de Montréal se propose de développer le projet sur quatre niveaux.<sup>3-145-BIB</sup>

### Organisation

De façon générale, les espaces comprendront une aire d'attente, des salles d'audience, un comptoir de service à la clientèle et des bureaux administratifs.<sup>4-270-CM</sup> Le point de service devant obligatoirement être accessible au public, le local doit être situé au rez-de-chaussée et pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite tant en ce qui a trait à la clientèle qu'au personnel.<sup>4-250-CM</sup> Le secteur [des aires publiques] comprend les zones où le public accède à ses espaces et se dirige vers les activités d'audience ou vers le comptoir de service à la clientèle.<sup>4-274-CM</sup> Vestibule : Espace fermé et vitré permettant de créer une zone tampon entre l'extérieur et l'aire publique, accessible à la clientèle.<sup>4-275-CM</sup> Le hall d'entrée existant permettra d'accueillir les visiteurs, puis de les répartir vers les services.<sup>4-161-BIB</sup> Prévoir de l'espace pour que 10 et 15 personnes puissent prendre place dans la file.<sup>5-278-CM</sup> Les toilettes et



les services téléphoniques publics, existants, sont situées dans ce hall d'entrée.<sup>4-161-BIB</sup> L'entrée sera contrôlée par un comptoir suffisamment grand pour recevoir la clientèle. L'entrée sera munie de barrières « entrée-sortie » fournies par la Ville mais installées par l'entrepreneur. Les autres portes d'évacuation exigées par la réglementation comme moyen d'évacuation devront idéalement être disposées de façon faciliter leur supervision par le personnel du comptoir et des postes d'aide.<sup>4-165-BIB</sup> La section des jeunes sera située le plus près possible de l'entrée de l'édifice et de son hall. Parce qu'elle est la plus animée, cette section pourra attirer plus efficacement la clientèle vers [l'intérieur] dans la mesure où le parti architectural exploite la transparence sur l'extérieur et sur le hall d'entrée. Vient ensuite la section des adultes. La transparence sur l'extérieur de cette section est également importante pour attirer la clientèle.<sup>4-164-BIB</sup> Cubicules de rencontre : Ce sont des bureaux fermés, insonorisés et pourvus d'une porte permettant l'accès des visiteurs directement depuis l'aire publique.<sup>4-288-CM</sup> Comptoir de rédaction : Espace comprenant un comptoir permettant aux citoyens de compléter différents documents. Les comptoirs devront être conçus de façon à ce que des positions puissent permettre aux citoyens de s'asseoir sur des bancs fixes, des positions permettent l'accès aux personnes handicapées et pour finir que des positions puissent accueillir des personnes debouts.<sup>4-282-CM</sup> Il ne faut pas que [les personnes] passent derrière le comptoir pour se rendre ailleurs. L'idée aussi c'est qu'on n'ait pas l'idée d'une trop grande proximité.<sup>4-249-CM</sup> Les salles sont toujours, le plus possible, éloignées du comptoir puis elles sont dotées de sas qui permettent d'atténuer le son.<sup>4-246-CM</sup> [Les salles] doivent permettre à environ vingt-cinq citoyens d'assister. Dans chacune des salles, [les personnes] doivent pouvoir prendre place selon un mobilier précis.<sup>4-254-CM</sup> Relier plusieurs unités entre elles afin de créer des configurations de tailles variables pouvant accueillir un plus grand nombre de [personnes].<sup>4-45-AM</sup> [Le poste de l'agent de sécurité] doit être positionné près du comptoir d'accueil.<sup>4-284-CM</sup> On doit sentir une séparation entre la zone [administrative] et la zone du public.<sup>4-290-CM</sup> Une vitre sépare la zone publique de la zone administrative. Du côté public, l'espace est aménagé de manière à permettre aux citoyens de compléter des formulaires, de créer une certaine intimité entre les positions et d'avoir une distance suffisante entre les préposés et les clients.<sup>4-286-CM</sup> Les accès aux espaces de la Ville doivent être exclusifs à celle-ci. Les accès principaux aux espaces doivent être facilement repérables de l'extérieur du bâtiment et à partir des entrées principales ou du noyau central du bâtiment, selon l'endroit où ils sont situés.<sup>4-272-CM</sup>

## Fonctionnement

On partage l'espace [avec les transports] et il arrive fréquemment que les clients ont des transactions à faire [aux deux endroits] simultanément.<sup>5-189-BAM</sup> Les accès et les circulations internes de ces deux entités distinctes devront donc être planifiés en fonction d'une clarté et d'une facilité d'utilisation.<sup>5-163-BIB</sup> Le concepteur devra éviter les corridors trop longs et l'éclairage artificiel au profit d'aires de circulation ouvertes sur des dégagements avec vue.<sup>5-151-BIB</sup> Son organisation spatiale devra également être conçue de façon à faciliter la surveillance visuelle par le personnel.<sup>5-151-BIB</sup> Le bâtiment comprendra une guérite afin de gérer l'achalandage sur le site.<sup>5-323-ECO</sup> [Un] poste de travail permettant à l'agent de s'asseoir et d'avoir une vue sur l'aire d'attente et le comptoir de service à la clientèle.<sup>5-284-CM</sup> [Y] sont positionnés un téléphone, les boutons d'ouverture de portes à distance avec système d'intercommunication de même que le moniteur permettant de voir ce que filment les caméras.<sup>5-284-CM</sup> L'entrée se fera par le hall d'entrée de l'édifice. Cette entrée sera située entre la section des jeunes et la section des adultes.<sup>5-164-BIB</sup> Comptoir d'accueil : Poste de travail sécurisé situé à l'entrée et permettant un premier traitement de la clientèle. Il sera occupé par un employé. Le distributeur de billet contrôlant la file d'attente sera positionné sur ce poste. Selon la nature du service pour lequel le citoyen se présente au point de service, un billet différent lui est remis.<sup>5-276-CM</sup> Instaurer un système de prise en charge [du citoyen]. Le citoyen va pouvoir venir, avoir un agent en référence et faire lui-même sa transaction.<sup>6-204-BAM</sup> Quand le citoyen se présente, il sélectionne l'activité qu'il vient faire donc on est en mesure après de savoir les gens viennent pour quoi.<sup>5-208-BAM</sup> Allonger le bras, un doigt tendu à 1 m de l'écran. Une flèche apparaît sur le panneau publicitaire et se déplace suivant le mouvement de la main dans l'espace. Lorsque le curseur s'arrête, [l'information] s'étale.<sup>5-32-AM</sup> [L'écran] doit offrir les surfaces nécessaires à la communication des horaires. Il doit pouvoir simultanément afficher: un minimum de quatre circuits; des avis à la clientèle ; une carte du réseau.<sup>5-58-AM</sup> Les usagers pourront obtenir des renseignements, ou encore de l'information sur les activités communautaires en cours dans les environs immédiats.<sup>5-29-AM</sup> Le déplacement de la flèche sur un autre bouton a fait apparaître les prévisions météo, et sur un troisième, une carte du quartier plein écran. Cette interactivité n'existe nulle part ailleurs.<sup>5-33-AM</sup> Comptoir plunitif : Espace comprenant les comptoirs debout. Un poste informatique est installé sur chacun d'eux. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>5-283-CM</sup> Compte tenu de la proximité du comptoir avec l'aire d'attente, il sera important d'assurer que la communication entre

la clientèle et les agents soit facile sans être nécessairement entendue par tous.<sup>5-297-CM</sup> Au comptoir, on a prévu des panneaux de verre pour séparer les espaces parce qu'il y a des gens qui viennent et qui ne sont pas toujours heureux de la chose et pourraient être tentés d'empoigner l'agent. Mettre une certaine barrière, mais que l'échange soit facilitant, qu'ils puissent bien se comprendre. On a des ouvertures dans le verre pour ça.<sup>5-243-CM</sup>

### Prescriptions techniques

[Prévoir l'achat] d'un système de musique pour mettre une musique de fond, pour camoufler [les conversations].<sup>6-194-BAM</sup> Des caméras en circuit fermé sont positionnées de façon à filmer les citoyens aux comptoirs. Des stores devront permettre de fermer un comptoir à la fois.<sup>6-286-CM</sup> L'utilisation d'un éclairage accentué pour délimiter certaines zones comme les jonctions de corridors, les issues, les comptoirs, les panneaux de signalisation et tout autre point d'intérêt favorisera l'orientation des personnes. Il serait important d'en tenir compte lors de la conception de l'éclairage.<sup>6-138-BIB</sup> Toutes les fenêtres extérieures dont leur orientation laisse pénétrer les rayons solaires directement doivent être munies d'écran solaire tel que stores perforés à enroulement vertical à moins que des pare-soleil aient été prévus à l'extérieur.<sup>6-181-BIB</sup> Une colonne dédiée à la communication pourrait accueillir différents composants tels que l'affichage dynamique et des affiches publicitaires rétroéclairées.<sup>6-45-AM</sup> L'installation de micro-ordinateurs et de postes audio et vidéo sera prévue dans le but de consulter et utiliser les services.<sup>6-166-BIB</sup> Le système sera relié à la centrale de surveillance de la Ville de Montréal et devra être compatible en tout point avec le logiciel de communication du type XMPT2.<sup>6-183-BIB</sup> La distribution principale des réseaux informatiques et de télécommunications devra se faire à partir du bâtiment existant et alimenter tous les secteurs et sous-secteurs via la salle de télécommunications.<sup>6-182-BIB</sup> Penser aux appareils électroniques pour les applications mobiles qui s'en viennent.<sup>6-192-BAM</sup>



# Centre de traitement des immatériels

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs de la matière et de l'information, majoritairement caractérisé par les temps et les codes. Le projet se préoccupe de l'accumulation et du traitement des données numériques. L'accumulation sans fin et accélérée des données nous porte à les considérer au même titre que les matières résiduelles. Le traitement de ces immatériels (stockage, récupération et destruction) est ajouté aux compétences du département Environnement de la Ville. Le Centre procure les services nécessaires au traitement sécuritaire des données privées et publiques.

## Généralités

Les bâtiments et ouvrages faisant l'objet de ce projet devront être en tous points conformes aux lois et règlements municipaux, provinciaux et fédéraux les plus restrictifs et pertinents au type d'établissement au moment de la délivrance des permis requis pour réaliser ce projet. L'entrepreneur devra entre autres tenir compte du code et des règlements suivants : Ville de Montréal. - Règlement sur la prévention des incendies (R.R.V.M., c.P-5.1); - Règlement d'urbanisme (R.R.V.M. c.U-1); Communauté urbaine de Montréal. - Règlement relatif à l'assainissement de l'air (règlement 90); Gouvernement du Québec. - Code de construction adopté le 7 novembre 2000 en vertu de la loi sur le bâtiment selon le décret 953-2000 du 26 juillet 2000; - Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (S, r.n.); - Règlement sur la qualité du milieu de travail (S-2.1, r.15); - Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments (E-1.1, r.1); - Code de sécurité pour les travaux de construction (S-2.1, r.6).<sup>2-141-BIB</sup> Sa fonction primaire est d'offrir une protection.<sup>2-63-AM</sup> Offrir un service adéquat de première ligne aux citoyens et citoyennes.<sup>2-147-BIB</sup> Ce n'est pas quelque chose qui doit représenter les fonds de cours toutes croches d'un centre industriel. [Concevoir] un bâtiment qui attire le respect.<sup>2-334-ECO</sup> Harmoniser. Mettre la rosace.<sup>2-248-CM</sup> Offrir des locaux de qualité, fonctionnels, performants, sécuritaires et adéquats qui permettront au personnel de fonctionner agréablement, efficacement et de

bien recevoir et servir la clientèle; offrir un endroit accueillant aux citoyens et citoyennes.<sup>2-257-CM</sup> Offrir un milieu de travail convenable et agréable.<sup>2-147-BIB</sup> L'ensemble du local doit être fonctionnels et sécuritaires et répondre aux critères d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite.<sup>2-251-CM</sup> Le comité exécutif de la Ville de Montréal vient d'autoriser [le budget] pour sa fabrication. Le temps accordé au développement du projet et les investissements consentis en amont permettront l'utilisation d'un outil durable et de qualité pendant de nombreuses années, et ce à moindre coût.<sup>2-113-BAC</sup>

### Contexte

Étant donné l'éloignement de l'entrée principale de la rue, une attention spéciale devra être portée à la signalisation et à la sécurité des personnes, notamment par un éclairage adéquat des espaces extérieurs.<sup>3-150-BIB</sup> D'anciens lampadaires de rue ont été restaurés et installés sur le site pour en assurer l'éclairage extérieur et le pavillon d'accueil.<sup>3-309-ECO</sup> La Ville de Montréal les identifie actuellement par une stèle de béton (composée de quatre modules carrés de 1,2 m de côté, agrégat du béton exposé). Dans le présent projet cette stèle devrait être située près des accès à l'esplanade d'entrée. Elle servira à identifier l'ensemble des activités du complexe.<sup>3-160-BIB</sup> Garder un cachet, un peu de décorum. Le bail [stipule] qu'ils n'ont pas le droit de louer à certaines entreprises qu'on ne veut pas voir à côté.<sup>3-261-CM</sup> [Le projet] doit avoir une longévité formelle dans le temps.<sup>3-13-AM</sup>

### Organisation

La facture moderne et recherchée de son architecture reflète l'importance accordée aux thèmes d'ouverture et d'accessibilité qui sont au cœur de la vocation de l'immeuble.<sup>4-357-CC</sup> L'entrée principale et le mur dans lequel elle se situe doivent être généreusement vitrés pour des raisons de sécurité.<sup>4-373-PDQ</sup> Les espaces occupés par le Locataire devront offrir un visage professionnel comportant une certaine austérité liée aux activités. L'endroit devra être lumineux. Les comptoirs de service à la clientèle doivent être priorisés en termes de luminosité en regard des autres aménagements.<sup>4-258-CM</sup> Le point de service doit obligatoirement être accessible au public, au rez-de-chaussée et pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite tant en ce qui a trait à la clientèle qu'au personnel. L'ensemble des espaces doit être regroupée sur un même plancher.<sup>4-250-CM</sup> L'accueil doit être ouvert sur le citoyen.<sup>4-369-PDQ</sup> De plus, compte tenu de l'achalandage du comptoir, de sa proximité avec l'aire

d'attente et de la présence du verre au comptoir, il sera important qu'il s'assure que la communication entre la clientèle et les agents soit facile sans être nécessairement entendue par tous.<sup>4-297-CM</sup> On doit sentir une séparation entre la zone [privée] et la zone du public.<sup>4-290-CM</sup> De façon générale, les locaux seront occupés pendant les heures normales d'opération du point de service mais ils devront tout de même demeurer accessibles 24 heures par jour, sept jours par semaine. On peut donc considérer que les lieux pourront être occupés de manière régulière entre 8h00 et 22h00. Cet horaire peut évidemment varier à l'occasion.<sup>4-271-CM</sup>

### Fonctionnement

Quand [le citoyen] se présente, il sélectionne l'activité qu'il vient faire et ça commence à calculer, à partir du moment où il prend son coupon. Quand l'agent est prêt à le servir, l'agent fait basculer la demande en traitement (d'attente à traitement).<sup>5-208-BAM</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives.<sup>5-339-ECO</sup> Pour accélérer le service, ayez en main une pièce d'identité.<sup>5-303-CM</sup> Résidentiel; Présenter une preuve de résidence sur l'île de Montréal et une carte d'identité avec photo.<sup>5-343-ECO</sup> Commercial : Fournir une preuve que l'entreprise est située sur l'île de Montréal (ou être accompagné d'un résident de l'agglomération).<sup>5-344-ECO</sup> Prendre un numéro.<sup>5-304-CM</sup> Le manque de personnel force parfois la fermeture du comptoir d'accueil et qui est remplacé par un écran tactile dans lequel on a détaillé les services et on laisse le citoyen choisir en fonction de ses besoins. Parfois, on ne peut pas fonctionner s'il n'y a personne au comptoir d'accueil. L'achalandage est tellement intense que le tri est nécessaire.<sup>5-237-CM</sup> Veuillez attendre l'appel de votre numéro et vous diriger par la suite au comptoir indiqué.<sup>5-306-CM</sup> Les comptoirs devront être conçus de façon à ce que deux positions puissent permettre aux citoyens de s'asseoir sur des bancs fixes, qu'une des positions permette l'accès aux personnes handicapées et pour finir que la dernière position puisse accueillir une personne debout.<sup>5-255-CM</sup> Le client doit respecter la signalisation installée sur le site.<sup>5-352-ECO</sup> Déposer vos [objets] dans le conteneur approprié.<sup>5-353-ECO</sup> Produits électroniques. Déposer dans les boîtes à l'intérieur.<sup>5-354-ECO</sup> Retirer les étiquettes. Nettoyer les résidus.<sup>5-350-ECO</sup> Le fait de les déposer avec les déchets domestique constitue une infraction.<sup>5-130-BAC</sup> Résidus dangereux. Veuillez laisser au préposé. Ne pas mélanger.<sup>5-355-ECO</sup> Zone non-fumeur. Violence verbale non tolérée.<sup>5-338-ECO</sup> S.V.P veuillez fermer votre cellulaire au guichet.<sup>5-302-CM</sup> Cellulaire interdit.<sup>5-301-CM</sup> Zone silencieuse. Téléphone portable

interdit. Interdiction de manger.<sup>5-307-CM</sup> Aucune violence verbale ou physique ne sera tolérée.<sup>5-345-ECO</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup> La direction se réserve le droit d'expulser et de bannir l'accès aux usagers qui ne respectent pas les consignes.<sup>5-342-ECO</sup> L'affichage est unilingue. C'est validé par la Ville.<sup>5-247-CM</sup> Heures et lieu de dépôt; Admissibilité; Information complémentaire; Cadre légal; Plus d'information.<sup>5-132-BAC</sup> La signalisation du bâtiment devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs.<sup>6-157-BIB</sup>

### Prescriptions techniques

Conditions climatiques. Sauf indication contraire, tous les locaux devront être entièrement chauffés, climatisés et ventilés selon les codes et les normes en vigueur. La climatisation et la ventilation devront maintenir une température entre 16° C et 24° C en tout temps et ce, à humidité constante. Un contrôle sur l'humidité ambiante devra pouvoir maintenir l'humidité relative entre 45 % et 55 %. Le passage d'un extrême à l'autre devra s'effectuer graduellement avec un écart maximum de 3 %/sem.<sup>6-144-BIB</sup> L'orientation plein sud probable d'une bonne partie de la fenestration exigera un contrôle de la pénétration du rayonnement solaire afin d'éviter l'inconfort qu'il pourrait occasionner chez les usagers.<sup>6-156-BIB</sup> Un système de géothermie utilisant la capacité de refroidissement (en été) et de chauffage (en hiver) du sol.<sup>6-312-ECO</sup> Viser la certification LEED (Leadership in Environmental and Energy Design) niveau Or, c'est-à-dire, intégrer des équipements de développement durable comme des éoliennes et des panneaux solaires, un toit vert ou encore des bassins de traitement des eaux pluviales.<sup>6-318-ECO</sup> Toutes les fenêtres extérieures dont leur orientation laisse pénétrer les rayons solaires directement doivent être munies d'écran solaire tel que stores perforés à enroulement vertical à moins que des pare-soleil aient été prévus à l'extérieur.<sup>6-181-BIB</sup> Les murs extérieurs du bâtiment seront conçus de manière à obtenir une valeur isolante prescrite par le Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments du Gouvernement du Québec.<sup>6-142-BIB</sup> Toute la fenestration extérieure de l'ensemble bâti devra être conçue de manière à être dégagée en tout temps de la neige durant la saison hivernale.<sup>6-155-BIB</sup> Le choix des matériaux et leur finition devront être à la fois soignés, faciles d'entretien et durables, tout en respectant une certaine sobriété de mise pour un organisme public.<sup>6-259-CM</sup> Prévoir pour ce local une résistance au feu supérieure aux exigences réglementaires en raison des possibilités de vandalisme.<sup>6-143-BIB</sup> La signalisation



doit être conçue en fonction des exigences qui apparaissent dans le *Manuel des normes d'application, la signalisation* de la Ville de Montréal. Tout en se conformant à ces exigences, les panneaux de signalisation (extérieure et intérieure) devront être installés suivant les exemples montrés en annexe. <sup>6-157-</sup>

<sup>BIB</sup> La signalisation devra comprendre tant l'identification et la signalisation extérieure et intérieure des locaux du point de service, que les panneaux dirigeant la clientèle depuis l'extérieur et que l'identification du Locataire sur les panneaux du bâtiment destinés à cette fin si tel est le cas et normalement situés aux entrées de l'immeuble. La signalisation sera unilingue française. En ce qui a trait à la signalisation extérieure, l'identification du point de service, avec logo devra être fournie et installée. Selon les caractéristiques du bâtiment et l'implantation du site retenu, le type, le descriptif et les quantités d'enseignes seront déterminés. Sur la porte d'entrée principale, la raison sociale, le numéro civique ainsi que les heures d'ouverture devront être inscrits. <sup>6-298-CM</sup> À l'intérieur, toutes les portes des espaces du Locataire devront être identifiées et numérotées selon un ordre qui sera établi par le Directeur. Prévoir de plus, toute la signalisation relative au comptoir (numéro de guichet, etc.) La signalisation devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs que ce soit à partir de l'entrée principale de l'immeuble que dans les locaux du Locataire. <sup>5-299-CM</sup>



# Unité mobile d'aide juridique

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs du juridique, de l'accès et de la mobilité, majoritairement caractérisé par les protocoles et les connexions. Le projet se préoccupe de la surjudiciarisation de l'espace urbain. Le droit à la ville présuppose un droit à la mobilité et, lorsque ce dernier ne peut être assuré, la mobilité des services juridiques publics. Les besoins d'aide juridique se multiplient et se localisent dans l'espace-temps. Avec le service ambulancier, l'Unité procure un partage des accès au-delà des contraintes de mobilité.

## Généralités

Les applications mobiles tardent. La ville intelligente ne rend pas ce qu'elle devait, dans les premiers temps établis.<sup>7-205-BAM</sup> Essayer d'orienter [la personne] ailleurs pour qu'elle puisse avoir des services.<sup>7-203-BAM</sup> Le service est direct avec le citoyen donc le citoyen peut aller rencontrer des gens [sur place], discuter avec eux, c'est vraiment un service direct, il n'y a pas d'intermédiaire.<sup>2-330-ECO</sup> Informer sur les modalités judiciaires, son dossier. Tout ça sans rendez-vous.<sup>2-235-CM</sup> Les citoyens veulent être autonomes, veulent faire ça de chez eux et veulent faire ça sans avoir à se déplacer.<sup>2-207-BAM</sup> La fonction est relativement simple : encourager la population d'une façon adéquate.<sup>5-118-BAC</sup> Faire beaucoup d'éducation. Instaurer un système de prise en charge.<sup>5-204-BAM</sup> Les citoyens pourront, en une seule visite poser toutes leurs questions.<sup>2-215-BAM</sup> Les citoyens pourront entre autres participer à des ateliers d'idéation ou de coconception, à des causeries, des conférences. Ils pourront également découvrir de nouvelles publications.<sup>2-363-CC</sup> Les Communications de la ville veulent harmoniser les choses d'une entité à l'autre.<sup>2-248-CM</sup> Ce qui fait que nous sommes tous pareils c'est au niveau de notre mission. La mission c'est vraiment d'offrir un service de proximité de première ligne aux citoyens. Et ce qui fait notre différenciation c'est le genre de services qu'on offre. Ce sont des décisions que les élus prennent [par rapport à] ce qu'ils veulent offrir à leurs citoyens.<sup>2-200-BAM</sup> Il doit offrir un environnement propre, confortable et donc facile d'entretien et bien aéré. Ce lieu public est sujet au vandalisme et à l'abus et on

cherche à décourager ces comportements et à en minimiser l'impact.<sup>2-50-AM</sup> Seuls les résidents de l'île de Montréal y ont accès. Une preuve de résidence et une preuve d'identité avec photo sont exigées.<sup>2-320-ECO</sup> Gratuit aux résidents montréalais.<sup>2-314-ECO</sup> Est-ce que c'est quelque chose qui appartient à l'espace intérieur ou quelque chose qui appartient à l'espace extérieur ?<sup>2-119-BAC</sup> On veut que les gens y aillent. On veut que les gens ne se sentent pas gênés d'y aller. On veut que ce soit ouvert pour que les gens s'y rendent, posent les questions qu'ils veulent.<sup>2-383-PDQ</sup> Compte tenu de l'évolution croissante des besoins, un plus grand nombre se fait sentir [...] afin de rencontrer sa mission et d'offrir un service efficace à la population.<sup>2-268-CM</sup> Il faut que le citoyen soit capable de s'y rendre.<sup>2-381-PDQ</sup> La clientèle se trouve à être un service-client difficile. C'est beaucoup une clientèle agressive. C'est pratiquement 40%. On a plusieurs situations : on a des gens qui ont des attitudes et comportements négatifs parce qu'ils ne sont pas contents parce qu'ils ont eu un acte qui a été commis qui les a brimés. Il y a toutes les ententes de paiements aussi, les installations de sabots Denver. On a des gens qui subissent des ventes en justice pour les comptes de taxes impayés. Ils ont des délais très (très) limités pour payer, pour éviter que leur maison soit vendue. Ce sont des gens qui vivent beaucoup de stress, qui vivent beaucoup d'anxiété, de problèmes financiers.<sup>2-197-BAM</sup> Avec ce nouveau produit, la Ville espère améliorer son taux de [participation au système].<sup>2-90-BAC</sup>

### Contexte

[Ce projet] permettra aux citoyens de l'île de disposer d'un lieu à proximité de leur domicile pour ce type de besoins.<sup>3-310-ECO</sup> Ils ont été créés pour les Montréalais vivant dans les immeubles de huit logements et moins.<sup>3-96-BAC</sup> Les choix de couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux. L'uniformité, à travers tout le réseau, de leur couleur est recherchée.<sup>3-55-AM</sup> Il doit s'intégrer à l'ensemble des différents arrondissements et quartiers de la ville.<sup>3-1-AM</sup> Ils peuvent être habillés dans la logique des saisons, deviennent porteurs de messages, de l'identité de l'événement.<sup>3-83-AM</sup> Il offre une ergonomie améliorée, rendant la manipulation possible à une ou deux mains et il est bien adapté aux quartiers à forte densité.<sup>3-110A-BAC</sup>

### Organisation

Tout un protocole régit l'aménagement et la circulation des individus. Ici aussi, la sécurité doit guider les choix d'aménagement.<sup>4-289-CM</sup> Il a un couvercle enveloppant et articulé sur charnière, muni de poignées supérieure et in-

férière.<sup>4-100-BAC</sup> Il doit offrir les surfaces nécessaires à la communication des horaires. Il doit pouvoir simultanément afficher: un minimum de quatre circuits; des avis à la clientèle ; une carte « plan du réseau ».<sup>4-58-AM</sup> Les roue et les poignées doivent être orientées vers la résidence et l'ouverture de côté de la rue.<sup>4-131-BAC</sup> Une version du projet se décline avec un toit qui se prolonge en surplomb, sous lequel les citoyens peuvent s'abriter.<sup>4-24-AM</sup> Il y a deux sortes de services : téléphonique et comptoir.<sup>4-212-BAM</sup> Il est équipé d'un ordinateur, d'un téléphone, du système d'enregistrement numérique, d'un microphone et d'un bouton panique.<sup>4-292-CM</sup> Le poste d'aide, à aire ouverte, devra avoir un lien avec l'aire des postes pour la consultation du catalogue informatisé et l'aire de consultation pour soutenir les besoins de référence de la jeune clientèle.<sup>4-174-Biblio</sup> Prévoir un espace comprenant deux comptoirs debout. Un poste informatique est installé sur chacun d'eux pour consultation par les citoyens, du suivi des dossiers. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>4-283-CM</sup> Comptoir de service permettant à l'agent principal de venir rencontrer un client pour un dossier.<sup>4-287-CM</sup> Compte tenu de l'achalandage du comptoir et de sa proximité avec l'aire d'attente, il sera important d'assurer que la communication entre la clientèle et les agents soit facile sans être nécessairement entendue par tous.<sup>4-297-CM</sup> [L'aire] d'attente, les chaises, l'endroit de disposition ne doit pas être trop proche des conversations avec un agent. Pallier au bruit.<sup>4-193-BAM</sup> Mettre des coupe-sons entre chacun des espaces de travail. Reculer les chaises plus loin.<sup>4-194A-BAM</sup> Créer une séparation psychologique. L'idée est de répartir les chaises dans l'espace pour que les gens soient vraiment ceux qui attendent pour le comptoir et que quand leur numéro est affiché qu'ils puissent bien le voir puis se diriger vers le comptoir.<sup>4-239-CM</sup> L'aire d'attente doit permettre d'accueillir quarante-cinq personnes assises. Elle doit être aménagée en deux zones.<sup>4-279-CM</sup>

## Fonctionnement

Une fois par semaine, toute l'année, sauf les samedi et dimanches.<sup>5-130-BAC</sup> En bordure de rue entre 5h et 8h les matins de [service].<sup>5-125-BAC</sup> Limite de vitesse 10.<sup>5-340-ECO</sup> Dès l'arrivée, présentez-vous à l'accueil où on vous donnera les directives; Surveillez la circulation.<sup>5-342-ECO</sup> Consigne importantes ; Le respect est de mise en tout temps ; Aucune violence verbale ou physique ne sera tolérée.<sup>5-345-ECO</sup> Le client doit respecter la signalisation installée sur le site.<sup>5-352-ECO</sup> Interdiction de fumer ou de vapoter dans un rayon de 9 mètres.<sup>5-87-AM</sup> Partager l'espace.<sup>5-189-BAM</sup> Un gardien de sécurité est présent en tout temps. Il s'assure du maintien de la paix.<sup>5-273-CM</sup> Ne pas courir après l'autobus.<sup>5-70-AM</sup> Vous pouvez

en tout temps déposer vos documents dans la boîte.<sup>5-231-BAM</sup> Gestion de la file d'attente : Un système de poteaux et cordons sera positionné devant le [projet] de manière à permettre à la clientèle d'attendre selon l'ordre d'arrivée, de rencontrer le préposé pour expliquer le but de sa visite et pour recevoir un numéro.<sup>5-278-CM</sup> Pour prendre un numéro, précisez la raison de votre visite sur l'écran tactile.<sup>5-232-BAM</sup> Le déplacement de la flèche sur un autre bouton fait apparaître une carte du quartier plein écran. Cette interactivité n'existe nulle part ailleurs.<sup>5-33-AM</sup> Alonger le bras, un doigt tendu à 1 m de l'écran.<sup>5-32-AM</sup> Selon la nature du service pour lequel le citoyen se présente au service, un billet différent lui est remis.<sup>5-276-CM</sup> Veuillez attendre l'appel de votre numéro et vous diriger par la suite au comptoir.<sup>5-306-CM</sup> Au comptoir, prévoir des panneaux de verre pour séparer les espaces. Mettre une certaine barrière mais [faire en sorte que] l'échange soit facilitant, qu'ils puissent bien se comprendre. Prévoir des ouvertures dans le verre pour ça. [On doit pouvoir] se passer des documents.<sup>5-243-CM</sup> Le respect mutuel entre clients et le personnel s'impose; S.V.P veuillez fermer votre cellulaire au guichet.<sup>5-302-Cou</sup> L'installation de micro-ordinateurs et de postes audio et vidéo sera prévue dans le but de consulter les services documentaires de la Ville de Montréal (via le réseau informatique).<sup>5-166-Biblio</sup>

### Prescriptions techniques

Le [projet] sera relié à la centrale de la Ville de Montréal et devra être compatible en tout point avec le logiciel de communication du type XMPT2.<sup>6-183-Biblio</sup> Les nouveaux modèles seront munis d'une technologie GPS permettant aux usagers de savoir où est rendu leur autobus. Un système de télésurveillance sera aussi intégré.<sup>6-15-AM</sup> Il nécessite l'apport d'électricité pour l'éclairage intérieur et les supports d'affiches. L'intégration éventuelle de la communication dynamique de la télésurveillance exige également une alimentation en énergie.<sup>6-56-AM</sup> Leur installation présuppose le raccordement, selon le cas, au réseau électrique.<sup>6-62-AM</sup> Lorsqu'il n'y a pas de branchement électrique, l'alimentation électrique se fera pas un module d'alimentation solaire.<sup>6-65-AM</sup> Il doit pouvoir résister à un usage intensif et à de légers chocs. Les surfaces doivent décourager, dans la mesure du possible, l'affichage sauvage et les égratignures produites avec des objets pointus.<sup>6-67-AM</sup> Le couvercle doit être partiellement fabriqué en résine de plastique recyclé post-consommation (min. 15 %).<sup>6-110B-BAC</sup> Prévoir un système de musique pour mettre une musique de fond, pour camoufler [les conversations].<sup>6-194B-BAM</sup>







# Conseil de circularité

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs du juridique et la matière, majoritairement caractérisé par les protocoles et les temps. Le projet se préoccupe des enjeux liés au cycle de vie et à la durée des objets et des matières. L'épuisement des ressources oblige à contrôler et légiférer leur utilisation et leur disposition. Le conseil administre l'exécution des lois sur les droits matériels et se prononce sur les cas de circulation, recirculation et fin de vie.

## Généralités

[Le projet] est un outil novateur qui a été conçu afin d'augmenter les matières et d'améliorer la propreté de la Ville.<sup>2-103-BAC</sup> C'est un centre de récupération qui permet aux citoyens de l'île de Montréal d'apporter des matières qui seront valorisées. Le réemploi, le recyclage, le compostage et d'autres formes de valorisation appropriées permettent de réduire considérablement la masse de déchets destinée à l'enfouissement.<sup>2-319-ECO</sup> Il offrira aux résidents un endroit sécuritaire, simple et écologique pour une multitude de matières et de produits pouvant présenter un risque pour l'environnement. Ces matières seront détournées des sites d'enfouissement. Les services offerts s'adresseront aux clientèles résidentielles, industrielle et commerciale.<sup>2-322-ECO</sup> Grâce aux nouvelles dimensions, plus de matières peuvent [y] être [contenues].<sup>4-106-BAC</sup> Il contribuera à augmenter [l'efficacité du système et la propreté du domaine public].<sup>2-92-BAC</sup> Les citoyens pourront entre autres participer à des ateliers d'idéation ou de coconception, à des causeries, des conférences, des visites architecturales et urbaines.<sup>2-363-CC</sup> Gratuit aux résidents montréalais jusqu'à une quantité de 12 mètres cubes par année.<sup>2-314-ECO</sup> Seuls les résidents de l'île de Montréal y ont accès. Une preuve de résidence et une preuve d'identité avec photo sont exigées.<sup>2-320-ECO</sup> Le comité exécutif de la Ville de Montréal vient d'autoriser [le budget] pour sa fabrication. Le temps accordé au développement du projet et les investissements consentis en amont permettront un [projet] durable et de qualité pendant de nombreuses années, et ce à moindre coût.<sup>2-113-BAC</sup> Doit résister aux épreuves du temps et du froid.<sup>2-91-BAC</sup> La

recherche nous a permis de voir qu'il faut que ce soit une chose qui peut vivre sur 10, 20 [ans], même plus d'années.<sup>2-73-AM</sup> Compte tenu de l'évolution croissante des besoins, un plus grand nombre de salles d'audience se fait sentir. De plus, afin de rencontrer sa mission et d'offrir un service efficace à la population, un comptoir de service à la clientèle proportionnel au nouvel achalandage est nécessaire.<sup>2-268-CM</sup>

### Contexte

Cette construction permettra aux citoyens de disposer d'un lieu à proximité de leur domicile pour ce type de besoins.<sup>3-310-ECO</sup> Stationnement gratuit maximum 2h ; Sur présentation du billet estampillé au bureau.<sup>3-233-BAM</sup>

### Organisation

Paramètres très précis et contraignants : empreinte rectangulaire, enveloppant et articulé.<sup>4-100-BAC</sup> Ouverture du côté de la rue.<sup>4-131-BAC</sup> [Les gens] sont assis face aux salles d'audience.<sup>4-240-CM</sup> Un toit se prolonge en surplomb, sous lequel les citoyens peuvent s'abriter.<sup>4-24-AM</sup> Le volet service à la clientèle accueille le public entre 8h30 et 16h30 et les audiences pour leur part, se tiennent selon un horaire qui peut varier d'une journée à l'autre mais qui s'étend du matin jusqu'en soirée. Cet horaire peut évidemment varier à l'occasion.<sup>4-271-CM</sup> Le site ferme à 18 heures.<sup>4-345-ECO</sup> L'aire publique comprend les zones où le public accède aux espaces et se dirige soit vers les activités d'audience ou soit vers le comptoir de service à la clientèle.<sup>4-274-CM</sup> Dans les comptoirs, on a toutes les juridictions. La clientèle n'est pas mélangée au niveau des audiences mais elle l'est au niveau du service.<sup>4-242-CM</sup> Tout un protocole régit l'aménagement de ces salles et la circulation des individus. Ici aussi, la sécurité doit guider les choix d'aménagement. Lors des séances, un gardien de sécurité est présent sur place. Il voit à la bonne circulation du public de l'aire d'attente aux salles d'audience et au maintien de l'ordre. Il est équipé d'un bouton panique mobile. Les avocats, les policiers, le gardien de sécurité et les citoyens entrent dans les salles d'audience via les portes donnant vers l'aire publique. Le juge et le greffier ont leur propre entrée et ils partagent cet accès.<sup>4-289-CM</sup> Il ne faut pas que les [personnes] passent derrière le comptoir pour se rendre ailleurs. L'idée aussi c'est qu'on n'ait pas l'idée d'une trop grande proximité.<sup>4-249-CM</sup> La circulation doit être pensée de façon à éviter que les gens qui sortent des salles passent à proximité du comptoir pour assurer une certaine confidentialité au comptoir.<sup>4-281-CM</sup> Les salles d'entrevue ont deux portes, une

sur l'accueil et une dans le poste. Pour que les [agents] rentrent quand il y a quelque chose de confidentiel que les citoyens veulent dire aux [agents].<sup>4-386-PDQ</sup> Comptoir plumitif : Espace comprenant deux comptoirs debout. Un poste informatique est installé sur chacun d'eux pour consultation par les citoyens, du suivi des dossiers. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>5-283-CM</sup> Mettre des coupe-sons entre chacun des espaces de travail. Reculer les chaises plus loin.<sup>4-194A-BAM</sup> L'aire d'accueil et d'attente doit être conçue et aménagée de manière à ce qu'aucun objet sur place ne puisse être utilisé comme arme ou projectile.<sup>4-379-PDQ</sup>

### Fonctionnement

La séquence est ainsi : on arrive, un, avec une remorque, une camionnette, à pieds (plus ou moins), en bicyclette (oui c'est possible). Un long chemin qui permet d'avoir une file d'attente parce que le samedi matin, il y a du monde. Un bâtiment d'accueil. Arrivé à l'accueil, une personne reçoit et voit l'identification. Par la suite, on vous demande « Qu'est-ce que vous apportez ? ». <sup>5-324-ECO</sup> [L'accueil] est un poste sécurisé situé à l'entrée et permettant un premier traitement de la clientèle. Il sera occupé par un employé. <sup>5-276-CM</sup> Il y a toujours quelqu'un au comptoir d'accueil. L'achalandage est tellement immense que le tri est nécessaire. <sup>5-237-CM</sup> Les circulations publiques seront particulièrement généreuses à l'entrée. <sup>5-162-BIB</sup> Limite de vitesse 10. <sup>5-340-ECO</sup> Excepté véhicules autorisés ; Trajet obligatoire pour certaines catégories de véhicules. <sup>5-341-ECO</sup> Couper le moteur en attendant. <sup>5-338-ECO</sup> Interdiction de fumer ou de vapoter dans un rayon de 9 mètres. <sup>5-87-AM</sup> Interdiction de reculer dans la zone hachurée; Règlement pour tout client admissible; Le client doit respecter la signalisation installée sur le site ; Le client doit nettoyer l'espace autour de son véhicule avant de quitter. <sup>5-352-ECO</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives; Surveillez la circulation: plusieurs véhicules peuvent reculer en même temps; Respectez la zone des déchargements sécuritaire; Tenir les enfants par la main ou à l'intérieur des véhicules; Il est interdit de fumer sur le site; Éteindre votre moteur lorsque votre véhicule est à l'arrêt; Aucune menace et agression verbale ou physique envers les membres du personnel et envers les autres usagers du site ne sera tolérée; La direction se réserve le droit d'expulser et de bannir l'accès aux usagers qui ne respectent pas les consignes. <sup>5-342-ECO</sup> Un gardien de sécurité est présent en tout temps. Il s'assure du maintien de la paix et circule entre l'aire d'attente et les salles d'audience. <sup>5-273-CM</sup> Le poste de l'agent de sécurité permet à

l'agent de s'asseoir et d'avoir une vue sur l'aire d'attente et le comptoir de service à la clientèle. Il doit être positionné près du comptoir d'accueil. À son poste, sont positionnés un téléphone, les boutons d'ouverture de portes à distance avec système d'intercommunication de même que le moniteur permettant de voir ce que filment les caméras.<sup>5-284-CM</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives; Ayez en main: pièce d'identité avec photo et preuve de résidence.<sup>5-339-ECO</sup> En cas d'attente, veuillez vous mettre en file.<sup>5-336-ECO</sup> Pour votre sécurité, n'immobilisez jamais votre véhicule dans la zone hachurée près des quais.<sup>5-345-ECO</sup> Veuillez attendre l'appel de votre numéro et vous diriger par la suite au comptoir indiqué.<sup>5-306-CM</sup> Prendre une entente avec le perceuteur des amendes. Informer sur les modalités judiciaires, son dossier, ses possibilités pour les paiements, remise d'audience. Tout ça sans rendez-vous.<sup>5-235-CM</sup> Si les gens se présentent aux audiences, ils n'ont pas besoin de prendre de numéro.<sup>5-238-CM</sup> Les citoyens peuvent déposer leurs produits sur la table à droite, qui sont ensuite triés et placés dans les contenants adéquats.<sup>5-316-ECO</sup> Retirer les étiquettes et les rubans adhésifs; Nettoyer les contenants et rincer tous les résidus.<sup>5-350-ECO</sup> Déposer vos matières dans le conteneur approprié.<sup>5-353-ECO</sup> Il est interdit de jeter dans les poubelles situées sur le domaine public.<sup>5-127-BAC</sup> Produits électroniques; Déposer dans les boîtes à l'intérieur.<sup>5-354-ECO</sup> Résidus domestiques dangereux; Déposez-les sur la table (sans sac ou boîte).<sup>5-355-ECO</sup> Les résidus de construction, de rénovation et de démolition et les encombrants doivent être déposés dans un tas distinct.<sup>5-126-BAC</sup> Mettre une certaine barrière mais en même temps faciliter l'échange. Mettre des ouvertures dans le verre. Il faut être capable de passer les équipements.<sup>5-243-CM</sup> Faire beaucoup d'éducation.<sup>5-204-BAM</sup> Les gens convoqués en salle d'audience sont priés de s'y rendre directement.<sup>5-300-CM</sup> Pour accélérer le service, ayez en main votre permis de conduire ou pièce d'identité.<sup>5-303-CM</sup> Dans chacune des salles, [les personnes] doivent pouvoir prendre place selon un mobilier précis. L'accès du public ne se fait pas par la même porte.<sup>5-254-CM</sup>

### Prescriptions techniques

Durabilité des matériaux, usure du bâtiment, et donc panneaux de béton. Masse thermique, baisser les coûts d'exploitation. Durabilité!<sup>6-327-ECO</sup> Ils doivent tous être éclairés, du coucher au lever du soleil, lorsqu'ils sont occupés. L'éclairage est fourni par un module d'éclairage intérieur.<sup>6-57-AM</sup> Il doit pouvoir résister à un usage public intensif. La structure doit résister à de légers

chocs de chenillettes. Les surfaces doivent offrir une résistance supérieure à l'abrasion et décourager le vandalisme.<sup>6-67-AM</sup> Étant donné l'orientation plein sud, la possibilité que le contrôle de la pénétration du rayonnement solaire se fasse par des composantes architecturales extérieures telles que des pare-soleil devrait être étudiée.<sup>6-148-BIB</sup> Un système de géothermie utilisant la capacité de refroidissement (en été) et de chauffage (en hiver) du sol.<sup>6-312-ECO</sup> Des notes écrites un peu partout pour dire que la violence verbale n'est pas acceptée, pour le respect aussi minimal que « fermez votre cellulaire ». Il n'y a pas de pictogrammes pour l'habillement ni pour la conduite sauf qu'il y a des affiches. La ville de Montréal a des campagnes grandeur « ville », unifiées, et on les applique aussi dans nos comptoirs.<sup>5-244-CM</sup>



## Bureau des controverses

### Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs du juridique et du politique, majoritairement caractérisé par les protocoles et les délimitations. Le projet se préoccupe de la transgression entre les domaines judiciaire et politique. Ses espaces sont caractérisés par deux zones qui s'observent sans devoir se rencontrer: l'une n'est que marches à suivre, l'autre n'est que frontières. Le Bureau reçoit les demandes d'enquêtes sur les controverses liées à la non-division des pouvoirs et tient des audiences publiques.

### Généralités

Le projet consiste à aménager un nouveau point de service d'environ 845 m<sup>2</sup> de superficie utilisable, dans le secteur à desservir.<sup>2-269-CM</sup> Les locaux seront plus vastes et entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.<sup>2-213-BAM</sup> Le bâtiment comprendra un pavillon d'accueil d'une superficie de 235 m<sup>2</sup> qui comportera des bureaux pour des conseillers, des salles de travail ainsi qu'une guérite afin de gérer l'achalandage sur le site.<sup>2-323-ECO</sup> La fonction est relativement simple : encourager la population [à participer au système], et l'encourager d'une façon adéquate.<sup>2-118-BAC</sup> [Doit être] ouvert sur le citoyen: On veut que les gens y aillent. Que les gens ne se sentent pas gênés d'y aller ou qu'ils n'ont pas d'affaire là. On veut que ce soit ouvert pour que les gens s'y rendent, posent les questions qu'ils veulent.<sup>2-383-PDQ</sup> Il devrait permettre d'accroître davantage le taux de [participation] dans l'arrondissement.<sup>2-109-BAC</sup> Il est un outil novateur qui a été conçu afin d'améliorer la propreté de la Ville, et de faciliter la manipulation pour les citoyens et les collecteurs.<sup>2-103-BAC</sup> La mission est d'offrir un service de proximité de première ligne aux citoyens. La différenciation vient du genre de services qu'on offre. C'est des décisions que les élus prennent de ce qu'ils veulent offrir à leurs citoyens. C'est pour ça que c'est très personnalisé à l'écu en poste aussi.<sup>2-200-BAM</sup> Ça permet au citoyen d'aller porter plainte, d'aller dénoncer... Tout ce qui a à faire [ici]. Faut qu'il soit capable de s'y rendre.<sup>2-381-PDQ</sup> Le citoyen peut aller rencontrer des gens [sur place], discuter avec eux, c'est vraiment un service direct, il n'y a pas

d'intermédiaire.<sup>2-330-ECO</sup> Les citoyens pourront, en une seule visite, poser toutes leurs questions et parler avec un élu.<sup>2-215-BAM</sup> Les citoyens pourront entre autres participer à des ateliers d'idéation, à des causeries, des conférences. Ils pourront également fabriquer puis exposer des maquettes, ou encore découvrir de nouvelles publications.<sup>2-363-CC</sup> Seuls les résidents de l'île de Montréal y ont accès. Une preuve de résidence ET une preuve d'identité avec photo sont exigées.<sup>2-320-ECO</sup> Comme les autres, celui-ci est gratuit aux résidents montréalais jusqu'à une quantité de 12 par année.<sup>2-314-ECO</sup> Le manque de personnel force parfois la fermeture du comptoir d'accueil et qui est remplacé par un écran tactile dans lequel on a détaillé les services et on laisse le citoyen choisir en fonction de ses besoins. L'achalandage est [souvent] tellement immense à l'est de l'île que le tri est nécessaire.<sup>2-237-CM</sup> Compte tenu de l'évolution croissante des besoins, un plus grand nombre de salles d'audience se fait sentir. De plus, afin de rencontrer sa mission et d'offrir un service efficace à la population, un comptoir de service à la clientèle proportionnel au nouvel achalandage est nécessaire.<sup>2-268-CM</sup> Il doit offrir un environnement propre, confortable et donc facile d'entretien et bien aéré. Ce lieu est sujet au vandalisme et à l'abus et on cherche à décourager ces comportements et à en minimiser l'impact.<sup>2-50-AM</sup> La clientèle se trouve à être un service client difficile. C'est beaucoup une clientèle qui est agressive. Quand je dis beaucoup c'est pratiquement 40%. Donc on a plusieurs situations : on a les gens, effectivement, qui ont des attitudes et comportements négatifs parce qu'ils ne sont pas contents parce qu'ils ont eu un acte qui a été commis qui les a brimés. Les gens qui viennent ici ne sont vraiment pas contents. Les gens habituellement ont beaucoup de réprimandes à faire à la ville. C'est des gens qui vivent beaucoup de stress, qui vivent beaucoup d'anxiété, problèmes financiers, alors c'est des gens qui vont déverser leur colère sur les employés.<sup>2-197-BAM</sup> Ça permet au citoyen d'aller porter plainte, d'aller dénoncer.<sup>2-381-PDQ</sup> [Le projet] contribuera à augmenter [l'efficacité du système et la propreté du domaine public].<sup>2-92-BAC</sup>

## Contexte

[Le projet] sera dans un vaste édifice commercial afin de donner un coup de pouce au secteur touché par des fermetures d'entreprises du vêtement.<sup>3-221-BAM</sup> Désormais situé exactement au centre de l'arrondissement.<sup>3-217-BAM</sup> L'accès piétonnier au bâtiment se fait via l'esplanade.<sup>3-159-BIB</sup> Les commerçants sont choqués de cet entêtement puisque [qu']avec le déménagement des services en



décembre, ils prévoient perdre de nombreux clients.<sup>3-219-BAM</sup> Cette construction permettra aux citoyens de disposer d'un lieu à proximité de leur domicile pour ce type de besoins.<sup>3-310-ECO</sup> Le grand problème que ça pose tout de suite c'est : 'Est-ce que c'est quelque chose qui appartient à l'espace [privé] ou quelque chose qui appartient à l'espace [public] ?'<sup>2-119-BAC</sup> Stationnement gratuit maximum 2h; Sur présentation du billet estampillé.<sup>3-233-BAM</sup>

### Organisation

Les paramètres sont précis et contraignants. Ce sera un contenant à empreinte rectangulaire et articulé.<sup>4-100-BAC</sup> Plus volumineux et davantage fonctionnel.<sup>4-104-BAC</sup> De facture moderne et sobre, la bâtisse comprend un mur de fenêtre donnant sur la rue.<sup>4-362-CC</sup> Son entrée doit être facilement repérable.<sup>4-69-AM</sup> La commande est de remplacer les structures existantes et [...] donc utiliser le même emplacement systématiquement.<sup>4-71-AM</sup> On aime l'ouverture au bas et [la vue vers l'extérieur] (transparence).<sup>4-86-AM</sup> Toute la fenestration extérieure devra représenter au moins 10 % de sa superficie de plancher.<sup>4-179-BIB</sup> Le parti architectural exploite la transparence sur l'extérieur et sur le hall d'entrée. La transparence de cette section est également importante pour attirer [les citoyens].<sup>4-164-BIB</sup> L'entrée principale et le mur dans lequel elle se situe doivent être généreusement vitrés pour des raisons de sécurité.<sup>4-373-PDQ</sup> L'ensemble des espaces doit être regroupée sur un même plancher.<sup>4-250-CM</sup> Son organisation spatiale devra être conçue de façon à faciliter la surveillance visuelle par le personnel.<sup>4-151-BIB</sup> L'entrée principale sera conçue de manière à accueillir les visiteurs et les employés depuis le hall d'entrée du bâtiment.<sup>4-167-BIB</sup> Vestibule : Espace fermé et vitré permettant de créer une zone tampon entre l'extérieur et l'aire publique, accessible à la clientèle.<sup>4-275-CM</sup> Le hall d'entrée permettra d'accueillir les visiteurs, puis de les répartir vers les services publics. Les toilettes et les services téléphoniques publics sont situées dans ce hall d'entrée.<sup>4-161-BIB</sup> L'aire d'accueil et d'attente doit être conçue et aménagée de manière à ce qu'aucun objet sur place ne puisse être utilisé comme arme ou projectile.<sup>4-379-PDQ</sup> [Inclure] un plan incliné, comme un appentis soutenu par une cage vitrée.<sup>4-34-AM</sup> L'aire d'accueil comptera un comptoir pour accueillir deux visiteurs debout, un comptoir de rédaction deux personnes debout, une aire d'attente d'une capacité de six chaises et un présentoir pour une trentaine de dépliants distincts.<sup>4-375-PDQ</sup> L'aire d'attente doit permettre d'accueillir quarante-cinq personnes assises. Elle doit être aménagée en deux zones.<sup>5-279-CM</sup> Le point de service doit être obligatoirement accessible au public. Le local doit

être situé au rez-de-chaussée et pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite tant en ce qui a trait à la clientèle qu'au personnel.<sup>4-250-CM</sup> Aire publique : Ce secteur comprend les zones où le public accède aux espaces et se dirige soit vers les activités d'audience ou soit vers le comptoir de service à la clientèle.<sup>4-274-CM</sup> Il y a une séparation psychologique si on veut. L'idée est justement [de] répartir les chaises dans l'espace [pour que] les gens soient vraiment ceux qui attendent pour le comptoir quand leur numéro est affiché et qu'ils puissent bien le voir puis se diriger vers le comptoir.<sup>4-239-CM</sup> Les afficheurs du système de gestion de la file d'attente doivent être visibles pour les personnes se présentant au service à la clientèle. L'espace doit être divisé de façon psychologique.<sup>4-280-CM</sup> La clientèle n'est pas mélangée au niveau des audiences mais elle l'est au niveau du service.<sup>4-242-CM</sup> Le design du comptoir devrait restreindre les possibilités pour les visiteurs d'enjamber le comptoir, de saisir des objets de bureaux, de frapper ou d'atteindre le personnel.<sup>4-380-PDQ</sup> L'aire des postes de consultation sera située près du comptoir.<sup>4-176-BIB</sup> De plus, compte tenu de l'achalandage du comptoir, de sa proximité avec l'aire d'attente et de la présence du verre au comptoir, il sera important qu'il s'assure que la communication soit facile sans être nécessairement entendue par tous.<sup>4-297-CM</sup> Il ne faut pas que [les personnes] passent derrière le comptoir pour se rendre ailleurs. L'idée aussi c'est qu'on n'ait pas l'idée d'une trop grande proximité.<sup>4-249-CM</sup> La partie du comptoir où se rendront les enfants sera d'une hauteur différente de celle des adultes et, à ce titre, constitue un premier élément distinguant les deux parties de comptoir et leurs clientèles respectives.<sup>4-185-BIB</sup> Les deux clientèles se distinguent par la finalité recherchée et il faut tenter de les dissocier au maximum.<sup>4-262-CM</sup> Des salles de conférence / de rencontre [sont] accessibles des aires publiques.<sup>4-384-PDQ</sup> Les salles d'entrevue ont deux portes, une sur l'accueil et une dans le poste. Pour que les [agents] rentrent quand il y a quelque chose de confidentiel que les citoyens veulent dire aux [agents].<sup>4-386-PDQ</sup> Les salles sont toujours le plus possible éloignées du comptoir et dotées de sas qui permettent [d'assourdir] d'atténuer le son.<sup>4-246-CM</sup> Les accès aux espaces de la Ville doivent être exclusifs à celle-ci. Les accès principaux aux espaces doivent être facilement repérables de l'extérieur du bâtiment et à partir des entrées principales ou du noyau central du bâtiment, selon l'endroit où ils sont situés.<sup>4-272-CM</sup> On doit sentir une séparation entre la zone [privée] et la zone du public.<sup>4-290-CM</sup> Tout un protocole régit l'aménagement de ces salles et la circulation des individus. Ici aussi, la sécurité doit guider les choix d'aménagement. Lors des séances, un gardien

de sécurité est présent sur place. Il voit à la bonne circulation et au maintien de l'ordre.<sup>4-289-CM</sup> Le bureau du juge est surélevé par rapport aux autres. Il est équipé d'un ordinateur en lien avec celui du greffier, d'un microphone et d'un bouton panique. Le juge doit pouvoir sortir de la salle d'audience de façon rapide sans circuler dans la zone destinée aux citoyens.<sup>4-291-CM</sup> [Installer] des coupe-sons entre chacun des espaces de travail. [Reculer] les chaises plus loin.<sup>4-194A-BAM</sup> La table de travail de l'avocat est tournée vers le juge sans être totalement dos au public et comprend deux places de travail.<sup>4-293-CM</sup>

### Fonctionnement

Les circulations publiques seront particulièrement généreuses à l'entrée et autour du comptoir ainsi qu'aux entrées de la salle. Les circulations doivent être prévues en fonction d'une fréquence de 175 personnes/heure.<sup>5-162-BIB</sup> On partage l'espace parce qu'il arrive fréquemment où les clients ont des transactions à faire [aux deux endroits] simultanément.<sup>5-189-BAM</sup> Les accès et les circulations internes de ces deux entités distinctes devront donc être planifiés en fonction d'une clarté et d'une facilité d'utilisation permettant la création d'un milieu accueillant.<sup>5-163-BIB</sup> [Le public] entre par la porte, il y a un petit vestibule qui est sécurisé. La première porte ne l'est pas. La deuxième porte est barrée. [La personne] qui est au comptoir a un lien visuel direct avec le vestibule. Il peut voir le citoyen qui se présente et il peut décider d'ouvrir ou non la deuxième porte pour laisser entrer le citoyen.<sup>5-385-PDQ</sup> Accès autorisé aux cyclistes. Accès autorisé aux piétons. Tenir les enfants par la main.<sup>5-337-ECO</sup> L'agent de quartier de soutien assis au comptoir de réception doit pouvoir identifier le visiteur avant son accès à l'aire d'accueil.<sup>5-374-PDQ</sup> Des mots, des notes écrites un peu partout pour dire que la violence verbale n'est pas acceptée. Des pictogrammes pour le respect. Ne pas consommer de nourriture dans nos lieux.<sup>5-244-CM</sup> Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives. Ayez en main: pièce d'identité avec photo et preuve de résidence.<sup>5-339-ECO</sup> Surveillez la circulation ; Tenir les enfants par la main ; Aucune menace et agression verbale ou physique envers les membres du personnel et envers les autres usagers du site ne sera tolérée; La direction se réserve le droit d'expulser et de bannir l'accès aux usagers qui ne respectent pas les consignes.<sup>5-342-ECO</sup> Le distributeur de billet contrôlant la file d'attente sera positionné sur le [comptoir d'accueil]. Selon la nature du service pour lequel le citoyen se présente au point de service, un billet différent lui est remis.<sup>5-276-CM</sup> S.V.P prendre un numéro.<sup>5-304-CM</sup> Pour prendre un

numéro, précisez la raison de votre visite sur l'écran tactile.<sup>5-232-BAM</sup> Le citoyen sélectionne l'activité qu'il vient faire. Et ça commence à calculer.<sup>5-208-BAM</sup> Fournir une preuve que l'entreprise est située sur l'île de Montréal (ou être accompagné d'un résident de l'agglomération).<sup>5-344-ECO</sup> Un prétraitement est fait au comptoir d'accueil.<sup>5-236-CM</sup> En cas d'attente, veuillez vous mettre en file du côté est.<sup>5-336-ECO</sup> Gestion de la file d'attente : Un système de poteaux et cordons sera positionné devant le comptoir d'accueil de manière à permettre à la clientèle d'attendre selon l'ordre d'arrivée, de rencontrer le préposé à l'accueil pour expliquer le but de sa visite et pour recevoir un numéro qui l'orientera vers le bon comptoir de service. Prévoir de l'espace pour que 10 et 15 personnes puissent prendre place dans la file.<sup>5-278-CM</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup> Interdiction de fumer ou de vapoter dans un rayon de 9 mètres.<sup>5-87-AM</sup> Éviter que les gens s'installent et dorment. Ajouter l'appui bras en plein milieu pour éviter que les gens s'allongent.<sup>5-81-AM</sup> Lorsqu'il est appelé par le système de gestion de la file d'attente, le citoyen se présente à un des postes de travail. Les positions permettent aux préposés et aux citoyens d'être assis.<sup>5-285-CM</sup> Pour accélérer le service, ayez en main votre permis de conduire ou pièce d'identité.<sup>5-303-CM</sup> Règlement pour tout client admissible; Interdiction de reculer dans la zone hachurée; Le client doit respecter la signalisation installée sur le site; Le client doit nettoyer avant de quitter.<sup>5-352-ECO</sup> Zone silencieuse. Téléphone portable interdit. Interdiction de manger.<sup>5-307-CM</sup> Il est interdit de jeter vos ordures dans les poubelles situées sur le domaine public.<sup>5-127-BAC</sup> Le respect est de mise en tout temps.<sup>5-345-ECO</sup> Les [objets] de construction, de rénovation et de démolition doivent être déposés dans un tas distinct.<sup>5-126-BAC</sup> [Objets] domestiques dangereux ; Déposez-les sur la table ; Ne pas mélanger ni transvaser.<sup>5-355-ECO</sup> Vous pouvez en tout temps déposer vos documents dans la boîte aux lettres.<sup>5-231-BAM</sup> Dans chacune des salles, [les personnes] doivent pouvoir prendre place selon un mobilier précis. L'accès du public ne se fait pas par la même porte.<sup>5-254-CM</sup> Au comptoir sont des panneaux de verre pour séparer les espaces parce que des gens viennent [et] ne sont pas toujours heureux de la chose. Des gens pourraient être tentés d'empoigner l'agent. Donc mettre une certaine barrière mais en même temps [être] facilitant [pour] qu'ils puissent bien se comprendre. [Mettre] des ouvertures dans le verre.<sup>5-243-CM</sup> Les gens convoqués en salle d'audience sont priés de s'y rendre directement.<sup>5-300-CM</sup> [Le public] peut entrer avant leur heure de comparution s'ils le désirent et assister à d'autres comparutions.<sup>5-240-CM</sup> Veuillez s.v.p. vous assurez que la porte est bien fermée

lorsque vous quittez, merci.<sup>5-305-CM</sup> Un agent de sécurité [est] sur place en tout temps.<sup>5-238-CM</sup> Respect; Civilité; Ici, maintenant, pour tous et ensemble; Montréal.<sup>5-302-CM</sup>

### Prescriptions techniques

[Le projet] doit pouvoir résister à un usage public intensif. Les surfaces doivent offrir une résistance supérieure à l'abrasion et décourager le vandalisme. Toutes les composantes doivent être solidement fixées par des méthodes qui découragent le vol et le bris. Les surfaces doivent décourager, dans la mesure du possible, l'affichage sauvage et les égratignures produites avec des objets pointus.<sup>6-67-AM</sup> Les bancs doivent être solidement ancrés et décourager le vandalisme.<sup>6-68-AM</sup> Des caméras en circuit fermé sont positionnées de façon à filmer les citoyens au comptoir. Des stores devront permettre de fermer un comptoir à la fois.<sup>6-286-CM</sup> L'entrée sera munie de barrières antivol "entrée-sortie" fournies par la Ville mais installées par l'entrepreneur.<sup>6-165-BIB</sup> [Prévoir] un système de musique pour mettre une musique de fond, pour camoufler.<sup>6-194B-BAM</sup> L'installation présuppose l'occupation d'espaces publics et privés et le raccordement, selon le cas, au réseau électrique.<sup>6-62-AM</sup> [Les visiteurs] seront exposés aux publicités qui défileront sur ces panneaux numériques. Ces écrans de 84 pouces (7 pieds ou 2,13 mètres) de hauteur sont dits à «reconnaissance gestuelle», parce qu'ils s'animeront dès qu'un usager s'en approchera.<sup>6-30-AM</sup> L'utilisation d'un éclairage accentué pour délimiter certaines zones comme les jonctions de corridors, les issues, les comptoirs de réception, les panneaux de signalisation et tout autre point d'intérêt favorisera l'orientation des personnes mal-voyantes. Il serait important d'en tenir compte lors de la conception de l'éclairage.<sup>6-138-BIB</sup> Des fenêtres ouvrantes seront utilisées de façon à maintenir les activités en cas d'arrêt du système de ventilation. Elles devront donc être conçues de façon à ne pas faciliter le passage de documents entre l'intérieur et l'extérieur.<sup>6-180-BIB</sup> Toutes les fenêtres extérieures dont leur orientation laisse pénétrer les rayons solaires directement doivent être munies d'écran solaire.<sup>6-181-BIB</sup> Prévoir pour ce local une résistance au feu supérieure aux exigences réglementaires en raison des possibilités de vandalisme.<sup>6-143-BIB</sup>



# Bibliothèque centrale des modes d'emploi

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs du juridique et des savoirs, majoritairement caractérisé par les protocoles et les codes. Le projet se préoccupe des connaissances requises pour avoir accès et comprendre les protocoles de la ville. La Bibliothèque soutient l'apprentissage nécessaire pour tout citoyen voulant comprendre la logique de ses droits et comment ceux-ci sont encodés dans les différentes procédures et marches à suivre municipales.

## Généralités

Répondre aux besoins d'information, de culture et d'éducation des individus et des groupes du quartier par des services documentaires.<sup>2-147-BIB</sup> Grâce aux nouvelles dimensions, plus de matières peuvent [y] être [contenues].<sup>4-106-BAC</sup> Chacun portera un numéro d'identification ineffaçable.<sup>4-60-AM</sup> La mission [du projet] est d'offrir un service de proximité de première ligne aux citoyens.<sup>2-200-BAM</sup> La fonction est relativement simple : encourager la population [à participer au système], et l'encourager d'une façon adéquate.<sup>2-118-BAC</sup> Les citoyens veulent être autonomes.<sup>2-207-BAM</sup> Les services offerts s'adresseront aux clientèles résidentielles, industrielle et commerciale.<sup>2-322-ECO</sup> Gratuit aux résidents montréalais jusqu'à une quantité de 12 par année.<sup>2-314-ECO</sup> Seuls les résidents de l'île de Montréal y ont accès. Une preuve de résidence et une preuve d'identité avec photo sont exigées.<sup>2-320-ECO</sup> Devrait permettre d'accroître davantage le taux de [participation] dans l'arrondissement.<sup>2-109-BAC</sup> Le service est direct avec le citoyen. Il n'y a pas d'intermédiaire.<sup>2-330-ECO</sup> Offrir des locaux de qualité, fonctionnels, performants, sécuritaires et adéquats qui permettront au personnel de fonctionner agréablement, efficacement et de bien recevoir et servir la clientèle; offrir un endroit accueillant aux citoyens et citoyennes.<sup>2-257-CM</sup> Ouvert sur le citoyen: on veut que les gens y aillent. On veut que les gens se sentent pas gênés d'y aller ou qu'ils n'ont pas d'affaire là. On veut que ce soit ouvert pour que les gens s'y rendent, posent les questions qu'ils veulent.<sup>2-383-PDQ</sup> L'accessibilité universelle des infrastructures, la propreté, le sentiment de

sécurité et la communication sont au cœur des préoccupations.<sup>2-49-AM</sup> Plus ça va plus on ajoute l'accessibilité universelle.<sup>2-367-PDQ</sup> Offrir une accessibilité universelle (enfants, adultes, personnes âgées, personnes ayant des limitations fonctionnelles motrices, visuelles, intellectuelles...)<sup>2-53-AM</sup> L'ensemble du local doit être fonctionnel et sécuritaire et répondre aux critères d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite.<sup>2-251-CM</sup> Il doit offrir un environnement propre, confortable et donc facile d'entretien et bien aéré.<sup>2-50-AM</sup> Que les citoyens puissent aller au bâtiment et que [l'agent] soit vu comme quelqu'un de plus accessible. Pour un peu briser quelque chose qui a existé il y a quelques années où [les agents] avaient mauvaise réputation. C'est pour l'image.<sup>2-370-PDQ</sup> La proportion munis d'affichage est variable, mais la proportion de 75% sera utilisée pour les fins budgétaire du concours.<sup>2-52-AM</sup> Afin de rencontrer sa mission et d'offrir un service efficace à la population, un comptoir de service à la clientèle proportionnel au nouvel achalandage est nécessaire.<sup>2-268-CM</sup> L'objectif de 60 % [est] fixé par Québec.<sup>2-90-BAC</sup> Code de conduite.<sup>2-187-BIB</sup> La grossièreté, la violence verbale et/ou physique ne sont pas tolérés; Le respect mutuel entre clients et le personnel s'impose; S.V.P veuillez fermer votre cellulaire au guichet.<sup>2-302-CM</sup> L'organisation a son identité propre et ils tiennent beaucoup à être identifiés de manière distincte.<sup>2-371-PDQ</sup> Il ne faut pas que ce soit une sculpture ou une architecture qui ferait concurrence aux bâtiments.<sup>2-7-AM</sup> Abriter mais aussi signaler.<sup>2-74-AM</sup> Rappeler la vocation de l'immeuble.<sup>2-260-CM</sup> Un bâtiment municipal doit avoir une certaine signature.<sup>2-333-ECO</sup> C'est une place où les citoyens [doivent avoir une] certaine fierté dans ce qu'ils vont faire. Ne doit pas représenter les fonds de cours toutes croches d'un centre industriel. Un bâtiment qui attire le respect.<sup>2-334-ECO</sup> Harmoniser les choses d'une entité à l'autre. Mettre la rosace.<sup>2-248-CM</sup> Les bâtiments et ouvrages faisant l'objet de ce projet devront être en tous points conformes aux lois et règlements municipaux, provinciaux et fédéraux les plus restrictifs et pertinents au type d'établissement au moment de la délivrance des permis requis pour réaliser ce projet.<sup>2-141-BIB</sup> Le « Code de construction du Québec, Chapitre 1 - bâtiment et code national du bâtiment Canada 2005 (modifié) » s'applique à ce concours.<sup>2-51-AM</sup>

## Contexte

Le lieu est à proximité des domiciles pour ce type de besoins.<sup>3-310-ECO</sup> Stationnement gratuit maximum 2h; Sur présentation du billet estampillé au bureau.<sup>3-233-BAM</sup> La [ville] recherche une solution contemporaine, efficace, durable et gérable qui respecte la diversité urbaine qui caractérise Montréal.<sup>3-48-AM</sup> Dimi-



nuer l'impact visuel de cette chose pour qu'elle soit visible de loin mais pas iconique et simple dans sa signature mais qu'elle ait une longévité formelle dans le temps.<sup>3-13-AM</sup> Cet agrandissement, bien que de facture contemporaine, devra créer un lien harmonieux avec l'architecture du début des années 1970. Il devra contribuer à la qualité de l'environnement bâti du secteur.<sup>3-140-BIB</sup> Les choix de couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux. L'uniformité, à travers tout le réseau, de leur couleur est recherchée.<sup>3-55-AM</sup> Il doit s'intégrer à l'ensemble des différents arrondissements et quartiers de la ville.<sup>3-1-AM</sup> La Ville de Montréal les identifie actuellement par une stèle près des accès à l'esplanade d'entrée. Elle sert à identifier l'ensemble des activités du complexe.<sup>3-160-BIB</sup> Une attention spéciale devra être portée à la signalisation et à la sécurité des personnes, notamment par un éclairage adéquat des espaces extérieurs.<sup>3-150-BIB</sup> D'anciens lampadaires de rue ont été restaurés et installés sur le site pour en assurer l'éclairage extérieur.<sup>3-309-ECO</sup>

## Organisation

L'image projetée par le projet. La conception [de l'endroit] devra offrir une expérience spatiale variée et intéressante, une organisation volumétrique facilitant la compréhension et l'orientation des usagers tout en s'assurant du confort et du bien-être des visiteurs et des usagers.<sup>4-139-BIB</sup> Les espaces occupés par le locataire devront offrir un visage professionnel comportant une certaine austérité liée aux activités. L'endroit devra être lumineux. Les comptoirs de service à la clientèle doivent être priorisés en termes de luminosité en regard des autres aménagements excluant les bureaux fermés et l'aire de repos qui devront aussi être éclairés de façon naturelle. Au besoin, de nouvelles fenêtres extérieures devront être percées.<sup>4-258-CM</sup> La facture moderne et recherchée de son architecture, notamment le mur de fenêtres donnant sur la rue et une entrée s'ouvrant sur une agora, reflète l'importance accordée aux thèmes d'ouverture et d'accessibilité qui sont au coeur de la vocation communautaire de l'immeuble.<sup>4-357-CC</sup> [Le locataire] veut que l'accueil soit ouvert sur le citoyen, que ce soit invitant et que chacun ait son identité unique, et que ça représente le quartier dans lequel il est installé.<sup>4-369-PDQ</sup> Le hall d'entrée existant permettra d'accueillir les visiteurs, puis de les répartir vers les services publics et vers le comptoir.<sup>4-161-BIB</sup> L'entrée principale et le mur dans lequel elle se situe doivent être généreusement vitrés pour des raisons de sécurité.<sup>4-373-PDQ</sup> Dans le hall d'entrée du bâtiment, un tableau d'affichage vitré de 3m2 devra être installé de manière à pouvoir annoncer les

événements à venir. Dans la porte d'entrée principale (donnant sur le hall), les heures d'ouverture devront être affichées.<sup>4-158-BIB</sup> Horaire printemps-été; Période du 15 avril au 14 octobre.<sup>4-348-ECO</sup> Le point de service devant obligatoirement être accessible au public, le local doit être situé au rez-de-chaussée et pouvoir accueillir des personnes à mobilité réduite tant en ce qui a trait à la clientèle qu'au personnel.<sup>4-250-CM</sup> Le poste d'aide auprès du public desservira la jeune clientèle adulte pour la consultation et sera équipé d'un micro-ordinateur et d'un téléphone. Le poste d'aide, à aire ouverte, devra avoir un lien avec l'aire des postes pour la consultation du catalogue informatisé et l'aire de consultation pour soutenir les besoins de référence de la jeune clientèle.<sup>4-174-BIB</sup> L'aire d'attente doit permettre d'accueillir quarante-cinq personnes assises. Elle doit être aménagée en deux zones.<sup>4-279-CM</sup> Une dame avec trois enfants qui essaie de comprendre son compte de taxes mais ses enfants courent partout. Elle doit avoir les yeux tout le tour de la tête. Elle n'a pas le niveau de concentration pour qu'on lui fournisse cette information-là. Occuper les enfants en leur donnant un coin sécuritaire, un coin où la personne responsable va pouvoir lâcher prise un petit peu pour pouvoir faire ses transactions.<sup>4-196-BAM</sup> La partie du comptoir où se rendront les enfants sera d'une hauteur différente de celle des adultes et, à ce titre, constitue un premier élément distinguant les deux parties de comptoir et leurs clientèles respectives.<sup>4-185-BIB</sup> Comptoir plunitif : Espace comprenant deux comptoirs debout. Un poste informatique est installé sur chacun d'eux pour consultation par les citoyens, du suivi des dossiers. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>4-283-CM</sup> Répartir les chaises dans l'espace pour que les gens soient vraiment ceux qui attendent pour le comptoir.<sup>4-239-CM</sup> Un pavillon d'accueil respectant les règles d'accessibilité universelle abritera les gestionnaires.<sup>4-308-ECO</sup> Suivre et respecter les normes données par le central suite à une étude faite en ergonomie, donc refaire les comptoirs au niveau de la hauteur, au niveau de l'éclairage, au niveau de l'aménagement physique et de l'accessibilité des outils pour les employés.<sup>4-191-BAM</sup> Le design du comptoir devrait restreindre les possibilités pour les visiteurs d'enjamber le comptoir, de saisir des objets de bureaux, de frapper ou d'atteindre le personnel.<sup>4-380-PDQ</sup>

## Fonctionnement

Faire beaucoup d'éducation. Instaurer un système de prise en charge.<sup>5-204-BAM</sup> Tout est conventionné dans les conventions collectives.<sup>5-85-AM</sup> L'affichage est unilingue. Validé par la Ville.<sup>5-247-CM</sup> L'entrée sera contrôlée par un comptoir suffisamment grand pour recevoir la clientèle. L'entrée sera munie de bar-

rières antivol "entrée-sortie" fournies par la Ville mais installées par l'entrepreneur. Les autres portes d'évacuation exigées par la réglementation comme moyen d'évacuation devront idéalement être disposées de façon faciliter leur supervision par le personnel du comptoir et des postes d'aide.<sup>5-165-BIB</sup>

Un système de poteaux et cordons sera positionné devant le comptoir d'accueil de manière à permettre à la clientèle d'attendre selon l'ordre d'arrivée, de rencontrer le préposé à l'accueil pour expliquer le but de sa visite et pour recevoir un numéro qui l'orientera vers le bon comptoir de service. Prévoir de l'espace pour que 10 et 15 personnes puissent prendre place dans la file.<sup>5-278-CM</sup>

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil où un préposé vous donnera les directives; Tenir les enfants par la main; Il est interdit de fumer sur le site.<sup>5-342-ECO</sup>

Il y a toujours un agent de sécurité sur place en tout temps. Il incite[les gens] à prendre un numéro. Il aide à la circulation des gens, l'orientation des gens.<sup>5-238-CM</sup>

Pour accélérer le service, ayez en main votre permis de conduire ou pièce d'identité.<sup>5-303-CM</sup>

Commercial : Fournir une preuve que l'entreprise est située sur l'île de Montréal (ou être accompagné d'un résident de l'agglomération).<sup>5-344-ECO</sup>

Résidentiel : Présenter une preuve de résidence sur l'île de Montréal et une carte d'identité avec photo.<sup>5-343-ECO</sup>

Prendre un numéro.<sup>5-304-CM</sup>

Pour prendre un numéro, précisez la raison de votre visite sur l'écran tactile.<sup>5-232-BAM</sup>

Allonger le bras, un doigt tendu à 1 m de l'écran. Une flèche apparaît sur le panneau.<sup>5-32-AM</sup>

Au départ, la personne se présente au comptoir d'accueil. Un prétraitement est fait au comptoir et elle est dirigée au bon endroit.<sup>5-236-CM</sup>

Le distributeur de billet contrôlant la file d'attente sera positionné sur ce poste. Selon la nature du service pour lequel le citoyen se présente au point de service, un billet différent lui est remis.<sup>5-276-CM</sup>

En cas d'attente, veuillez vous mettre en file sur le côté.<sup>5-336-ECO</sup>

Prévoir un long chemin qui permet d'avoir une file d'attente.<sup>5-324-ECO</sup>

Comptoir de service à la clientèle comprenant six positions de travail. Les positions permettent aux préposés et aux citoyens d'être assis.<sup>5-285-CM</sup>

Comptoir de service, positionné dans la continuité du comptoir de service à la clientèle et permettant à l'agent principale de venir rencontrer un client pour un dossier.<sup>5-287-CM</sup>

Les comptoirs devront être conçus de façon à ce que deux positions puissent permettre aux citoyens de s'asseoir sur des bancs fixes, qu'une des positions permette l'accès aux personnes handicapées et pour finir que la dernière position puisse accueillir une personne debout.<sup>5-255-CM</sup>

Ergonomie améliorée.<sup>5-110A-BAC</sup>

Un gardien de sécurité est présent en tout temps. Il s'assure du maintien de la paix.<sup>5-273-CM</sup>

Veuillez attendre l'appel de votre numéro et vous diriger par la suite au comptoir indiqué.<sup>5-306-CM</sup>

Les gens convoqués sont priés de s'y rendre directement.<sup>5-300-CM</sup>

Le client doit res-

pecter la signalisation installée sur le site.<sup>5-352-ECO</sup> Respect ; Civilité ; Ici, maintenant, pour tous et ensemble; Montréal ; La grossièreté, la violence verbale et/ou physique ne sont pas tolérés; Le respect mutuel entre clients et le personnel s'impose; S.V.P veuillez fermer votre cellulaire au guichet.<sup>5-302-CM</sup> Zone silencieuse. Téléphone portable interdit. Interdiction de manger.<sup>5-307-CM</sup> Lire et laisser lire ; Code de conduite.<sup>5-187-BIB</sup> Consigne importantes ; Le respect est de mise en tout temps ; Aucune violence verbale ou physique ne sera tolérée.<sup>5-345-ECO</sup> Tout client qui fait usage de violence verbale ou physique sera expulsé.<sup>5-347-ECO</sup> Vélos interdits ; Interdit aux bicyclettes ; Nourriture interdite.<sup>5-365-CC</sup> Ne pas courir.<sup>5-70-AM</sup> À l'intérieur, toutes les portes devront être identifiées et numérotées selon un ordre qui sera établi par le Directeur. Prévoir de plus, toute la signalisation relative au comptoir (numéro de guichet, etc.) La signalisation devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs que ce soit à partir de l'entrée principale de l'immeuble que dans les locaux.<sup>5-299-CM</sup> Les rampes, les balustrades et autres constructions nécessaires à la circulation des personnes à mobilité réduite doivent être intégrées au bâtiment.<sup>5-134-BIB</sup> Prendre en considérations les poussettes, surtout les nouveaux types de poussettes, les nouveaux types de fauteuils roulants.<sup>5-78-AM</sup> Compacter et hiérarchiser les informations. Travailler sur ces spécifications.<sup>5-3-AM</sup> Toutes ces procédures ne sont d'aucune façon normalisées, d'aucune façon professionnalisées.<sup>5-117-BAC</sup>

### Prescriptions techniques

Le choix des matériaux et leur finition devront être à la fois soignés, faciles d'entretien et durables, tout en respectant une certaine sobriété de mise pour un organisme public.<sup>6-259-CM</sup> Utiliser de la matière recyclée.<sup>6-121-BAC</sup> Viser la certification LEED (Leadership in Environmental and Energy Design) niveau Or, c'est-à-dire, à intégrer des équipements de développement durable comme des éoliennes et des panneaux solaires, un toit vert ou encore des bassins de traitement des eaux pluviales.<sup>6-318-ECO</sup> Les murs extérieurs du bâtiment seront conçus de manière à obtenir une valeur isolante prescrite par le « Règlement sur l'économie de l'énergie dans les nouveaux bâtiments » du Gouvernement du Québec.<sup>6-142-BIB</sup> Sauf indication contraire, tous les locaux devront être entièrement chauffés, climatisés et ventilés selon les codes et les normes en vigueur. La climatisation et la ventilation devront maintenir une température entre 16° C et 24° C en tout temps et ce, à humidité constante. Un contrôle sur l'humidité ambiante devra pouvoir maintenir

l'humidité relative entre 45 % et 55 %. Le passage d'un extrême à l'autre devra s'effectuer graduellement avec un écart maximum de 3 %/sem.<sup>6-144-BIB</sup> Les fenêtres ouvrantes seront utilisées de façon à maintenir les activités en cas d'arrêt du système de ventilation. Elles devront être conçues de façon à ne pas faciliter le passage de documents entre l'intérieur et l'extérieur.<sup>6-180-BIB</sup> L'intégration éventuelle de la communication dynamique de la télésurveillance exige également une alimentation en énergie.<sup>6-56-AM</sup> Les appareils d'éclairage intérieurs devront être disposés de façon à aider les personnes mal-voyantes à s'orienter en formant au plafond des lignes de guidage.<sup>6-137-BIB</sup> Porte magique.<sup>6-366-CC</sup> Prévoir une fontaine réfrigérée accessible aux personnes à mobilité réduite.<sup>6-253-CM</sup> Prévoir pour ce local une résistance au feu supérieure aux exigences réglementaires.<sup>6-143-BIB</sup> Il doit pouvoir résister à un usage public intensif.<sup>6-67-AM</sup> La signalisation doit être conçue en fonction des exigences qui apparaissent dans le "Manuel des normes d'application, la signalisation" de la Ville de Montréal. Tout en se conformant à ces exigences, les panneaux de signalisation (extérieure et intérieure) devront être installés suivant les exemples montrés en annexe. La signalisation du bâtiment devra permettre une circulation et un repérage faciles pour tous les utilisateurs.<sup>6-157-BIB</sup> Les architectes prévoient l'espace pour les signaux et affiches donnés par la ville.<sup>6-325-ECO</sup> Auparavant, tous les murs étaient affichés de publicité d'événements de la ville. Il y avait des panneaux partout, des pancartes, beaucoup de publicité [...] un bruit visuel inutile. Instaurer une nouvelle politique d'affichage pour enlever tout ce qu'il y avait sur le mur. Faire l'achat d'un écran électronique sur lequel les graphistes font, en format PDF, des roulements de toutes les informations à transmettre aux citoyens.<sup>6-195-BAM</sup> Prévoir l'ensemble de la signalisation pour l'identification des besoins des locaux du Locataire. La signalisation devra comprendre tant l'identification et la signalisation extérieure et intérieure des locaux du point de service, que les panneaux dirigeant la clientèle depuis l'extérieur et que l'identification du Locataire sur les panneaux du bâtiment destinés à cette fin si tel est le cas et normalement situés aux entrées de l'immeuble. La signalisation sera unilingue française. En ce qui a trait à la signalisation extérieure, l'identification du point de service, avec logo devra être fournie et installée. Selon les caractéristiques du bâtiment et l'implantation du site retenu, le type, le descriptif et les quantités d'enseignes seront déterminés. Sur la porte d'entrée principale, la raison sociale, le numéro civique ainsi que les heures d'ouverture devront être inscrits.<sup>5-298-CM</sup>



# Registre distribué des temporalités

## Énoncé de projet

Dispositif dont le partage touche les champs de la mobilité, de l'accès et de la matière, majoritairement caractérisé par les connexions et les temps. Le projet se préoccupe des conflits temporels de la ville. La multiplication et la spécialisation des temps de la ville créent de plus en plus de fossés temporels et d'incongruités rythmiques, tous contribuant à l'accroissement des inégalités socioéconomiques. Le Registre concilie, donne accès et assure le partage et échange des temps à la grandeur de la ville.

## Généralités

Ce projet a pour objectif d'uniformiser les procédures, les processus, les façons de faire, [...] un système qui était uniforme à tous.<sup>2-190-BAM</sup> Harmoniser les choses d'une entité à l'autre. Mettre la rosace.<sup>2-248-CC</sup> Les usagers pourront obtenir des renseignements sur [les horaires], ou encore de l'information sur la météo et les activités communautaires ou artistiques en cours dans les environs immédiats.<sup>6-29-AM</sup> La recherche nous a permis de voir qu'il faut que ce soit une chose qui peut vivre sur 10, 20, même plus d'années.<sup>2-73-AM</sup> Le temps accordé au développement du projet et les investissements consentis en amont permettront l'utilisation d'un outil durable et de qualité pendant de nombreuses années, et ce à moindre coût.<sup>2-113-BAC</sup> Le comptoir d'accueil [peut être] remplacé par un écran tactile dans lequel on a détaillé les services et on laisse le citoyen choisir en fonction de ses besoins s'il se trompe. Souvent, il se trompe. Compte tenu de l'achalandage puis du manque de personnel on ne peut pas toujours mettre quelqu'un au comptoir d'accueil, alors qu'ailleurs, on ne pourrait pas fonctionner s'il n'y avait personne. Il y a toujours quelqu'un au comptoir d'accueil. L'achalandage est [parfois] tellement immense que le tri est nécessaire.<sup>2-237-CC</sup>

## Contexte

[Le projet] doit résister aux épreuves du temps et du froid.<sup>2-91-BAC</sup> [Il doit] offrir une protection aux intempéries (vent, précipitations, gadoue, poussière). Le

climat de Montréal est unique [et] il doit en tenir compte. L'enneigement important, les grandes variations de température, les couloirs de vent, le gel et le dégel constituent autant de contraintes de design.<sup>2-63-AM</sup> Diminuer l'impact visuel de cette chose pour qu'elle soit visible de loin, mais pas iconique et simple dans sa signature, mais qu'elle ait une longévité formelle dans le temps.<sup>3-13-AM</sup> Les choix de couleurs proposés doivent tenir compte de la diversité des contextes urbains et architecturaux. L'uniformité à travers tout le réseau est recherchée.<sup>3-55-AM</sup>

### Organisation

De façon générale, les locaux seront occupés pendant les heures normales d'opération du point de service mais ils devront tout de même demeurer accessibles 24 heures par jour, sept jours par semaine. Le volet service à la clientèle accueille le public entre 8h30 et 16h30 et les audiences pour leur part, se tiennent selon un horaire qui peut varier d'une journée à l'autre mais qui s'étend du matin jusqu'en soirée. On peut donc considérer que les lieux pourront être occupés de manière régulière entre 8h00 et 22h00. Cet horaire peut évidemment varier à l'occasion.<sup>4-271-CC</sup> En service le matin et le soir durant les heures de pointe.<sup>3-241-CC</sup> Chaque secteur a son jour de collecte. Horaire des collectes de jour. Horaire spécial. Heures et lieu de dépôt. Admissibilité.<sup>5-132-BAC</sup> Horaire printemps-été; Période du 15 avril au 14 octobre.<sup>4-348-ECO</sup> Il doit offrir les surfaces nécessaires à la communication des horaires. Il doit pouvoir simultanément afficher: un minimum de quatre circuits; des avis à la clientèle; une carte.<sup>4-58-AM</sup> Le quatrième [côté] est entièrement occupé par une colonne rectangulaire au sommet biseauté, qui sert de module de communication.<sup>4-20-AM</sup> Il faut à tous les coups que l'horaire s'y attache.<sup>4-72-AM</sup> L'aire des postes de consultation du catalogue informatisé de la collection sera située près du comptoir de prêt et de la collection générale.<sup>4-176-BIB</sup> Un poste informatique est installé sur chacun [des comptoirs debouts] pour consultation par les citoyens, du suivi des dossiers. Seuls l'écran et le clavier sont accessibles au public.<sup>4-283-CC</sup> L'aire des postes internet aura un lien direct avec la collection générale. Un poste CD-ROM et internet de référence sera associé à l'aire de consultation et aura un lien avec le poste d'aide.<sup>4-177-BIB</sup> Le poste d'aide auprès du public desservira la jeune clientèle adulte pour la consultation et sera équipé d'un micro-ordinateur et d'un téléphone. Le poste d'aide, à aire ouverte, devra avoir un lien avec l'aire des postes pour la consultation du catalogue informatisé et l'aire de consul-



tation pour soutenir les besoins de référence de la jeune clientèle.<sup>4-174-BIB</sup> Le bureau est équipé d'un ordinateur en lien avec celui du greffier, d'un microphone et d'un bouton panique.<sup>4-291-CC</sup> Un système d'appels des témoins est aussi présent, entre la salle d'audience et l'aire d'attente.<sup>4-292-CC</sup> Selon les événements, ils peuvent être habillés dans la logique [de celui-ci ou de la saison]. Ils deviennent porteurs de messages, de l'identité de l'événement.<sup>4-83-AM</sup>

### Fonctionnement

La collecte a lieu une fois par semaine, toute l'année, sauf les samedis et dimanches.<sup>5-130-BAC</sup> Instaurer un système de prise en charge [du citoyen]. Avoir un agent avec un iPad. Faire sa transaction en ligne. Donc le citoyen peut venir, avoir un agent en référence et faire lui-même sa transaction.<sup>5-204-BAM</sup> Quand le citoyen se présente, il sélectionne l'activité qu'il vient faire et on est en mesure après de savoir les gens viennent pour quoi. Ça commence à calculer, à partir du moment où il prend son coupon, ça calcule le temps qu'il est en attente.<sup>5-208-BAM</sup> Quand l'agent est prêt à le servir, l'agent fait basculer la demande en traitement (d'attente à traitement). Donc on est capable de savoir aussi l'agent ça lui prend combien de temps pour servir le citoyen.<sup>5-208-BAM</sup> L'installation de micro-ordinateurs et de postes audio et vidéo sera prévue dans le but de consulter les collections et utiliser les services documentaires.<sup>5-166-BIB</sup> Le déplacement de la flèche sur un autre bouton fait apparaître les prévisions météo, et sur un troisième, une carte du quartier plein écran. Cette interactivité n'existe nulle part ailleurs. Chacun de nos partenaires peut voir à distance ce qui se passe sur chacun des écrans.<sup>5-33-AM</sup> Doigt tendu à 1 m de l'écran. Une flèche apparaît sur le panneau publicitaire, se déplace suivant le mouvement de la main dans l'espace. Lorsque le curseur s'arrête sur le logo, l'horaire s'étale.<sup>5-32-AM</sup>

### Prescriptions techniques

Dans la salle des télécommunications seront installés les serveurs des réseaux informatiques.<sup>6-172-BIB</sup> Chaque poste comportera un micro-ordinateur relié réseau.<sup>6-170-BIB</sup> Leur installation présuppose l'occupation d'espaces publics et privés et le raccordement, selon le cas, au réseau électrique.<sup>6-62-AM</sup> Ils nécessitent l'apport d'électricité pour l'éclairage intérieur et les supports d'affiches publicitaires. L'intégration éventuelle de la communication dynamique de la télésurveillance exige également une alimentation en énergie.<sup>6-56-AM</sup> Lorsqu'il n'y a pas de branchement électrique ou qu'il est trop onéreux

d'en installer un, l'alimentation électrique se fera pas un module d'alimentation solaire.<sup>6-65-AM</sup> Ils doivent tous être éclairés, du coucher au lever du soleil, lorsqu'ils sont occupés. L'éclairage est fourni par un module d'éclairage.<sup>6-57-AM</sup> Éclairage surtout dans les zones résidentielles pour que l'utilisateur se sente en sécurité.<sup>6-77-AM</sup> Devra être conçu de manière à être dégagé en tout temps de la neige durant la saison hivernale.<sup>6-155-BIB</sup> Doit permettre d'évacuer les eaux de ruissellement et éviter que de la glace se forme en hiver.<sup>5-64-AM</sup> La colonne monolithique sert de module de communication et de service et reçoit les affiches publicitaires.<sup>6-21-AM</sup> Sa tranche frontale accueille les numéros, horaires, et éventuellement des afficheurs tactiles interactifs.<sup>6-22-AM</sup> Les nouveaux modèles seront munis d'une technologie GPS et un système de télésurveillance sera aussi intégré.<sup>6-15-AM</sup> Le système sera relié à la centrale de surveillance de la Ville de Montréal et devra être compatible en tout point avec le logiciel de communication du type XMPT2.<sup>6-183-BIB</sup> La distribution inclut : - Réseau téléphonique; - Réseau informatique (câblage informatique BDN+ ou l'équivalent); - Réseau de câblage coaxial (vidéo); - Réseau de câblage audio; - Réseau de contrôle; - Réseau numérique de systèmes intégrés (digital); - Réseau de câblage de sécurité, etc.<sup>6-182-BIB</sup>



Montréal, décembre 2021



La ville mode d'emploi