

NOUVEAU CHU RENNES



Concertation Nouveau CHU de Rennes

#nouveauchureennes

Synthèse des ateliers usagers

Juin 2020



59 personnes aux ateliers numériques **usagers** (6 ateliers)

Lundi 18 mai	Mardi 19 mai	Mercredi 20 mai
Thème « mobilités et accessibilité »	Thème « aménagement et environnement »	Thème « services aux usagers »
Atelier 1 : 9 participants	Atelier 3 : 9 participants	Atelier 5 : 9 participants
Atelier 2 : 11 participants	Atelier 4 : 9 participants	Atelier 6 : 12 participants

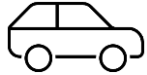
NOUVEAU CHU RENNES



**Synthèse des remarques, constats et propositions
autour des questions de mobilité et d'accessibilité**

Accessibilité - voitures et stationnements – les constats

NOUVEAU CHU RENNES



Une accessibilité en voiture difficile :

- Un site uniquement accessible via deux entrées restreintes créant des engorgements.
- Des difficultés d'accès via la rocade, parfois accentuées par les évènements culturels et sportifs.

→ Une crainte que le regroupement des activités sur Pontchaillou n'augmente le trafic et les difficultés d'accès pour les usagers comme pour les professionnels



Un stationnement difficile :

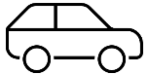
- Un nombre de place de parking insuffisant
- Une difficulté à stationner qui complique l'anticipation des temps de trajet

→ Actuellement, les modalités d'accès au CHU occasionnent beaucoup de stress, en particulier pour les patients fragiles

Le projet induit une forte densification qui risque d'accentuer les problèmes de stationnement et de congestion

Accessibilité voitures et stationnements – les attentes

NOUVEAU CHU RENNES



Le projet ne doit pas négliger l'accès en voiture, indispensable à de nombreux patients, accompagnants et professionnels



Info : Une réflexion est en cours avec la Métropole pour optimiser et décongestionner les flux de circulation, éventuellement en créant une 3^{ème} entrée sur le site



Le projet doit veiller à préserver, voire à augmenter le nombre de places de stationnement...

Il serait souhaité que les futurs parkings :

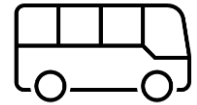
- Soient rapidement identifiables et bien signalées
- Indiquent le nombre de places disponibles
- Permettent une pré-réservation des places pour assurer une accessibilité plus sereine
- Proposent des stationnements longue durée à un tarif abordable (ou gratuit) pour les patients en hospitalisation longue ou ne résidant pas sur le bassin rennais
- Permettent un accès gratuit aux bénévoles accompagnant les malades

... En privilégiant des solutions en silo ou en sous-terrain pour préserver les possibilités d'aménagement de l'espace public.

Souhaits d'installation de bornes de recharge électrique et d'une station d'autopartage type *City Roul'*

L'accès aux bâtiments : navettes, arrêts minutes

NOUVEAU CHU RENNES



Les arrêts minutes:



Si le principe d'un stationnement centralisé n'est pas rejeté, il suscite cependant des demandes récurrentes de mise en place d'arrêts minute :

- **au pied de chaque bâtiment (y compris Urgence)**
- **d'une durée suffisamment longue** pour permettre à l'entourage d'accompagner les patients dans de bonnes conditions

Les navettes :

Un système de navette existe actuellement sur le CHU mais ce service est très peu connu des usagers, et parfois jugé insatisfaisant.

Son amélioration passerait par :

- **Des prises en charge en continu sans réservation préalable**
- **Un circuit repensé (desserte de chaque entrée, bâtiment et parking...)**
- **Une amélioration de l'information sur ce service** : une navette plus visible, avec des haltes identifiables, une information sur les horaires de passage et les modalités d'utilisation...
- Une réflexion sur le **déploiement de ces navettes à une échelle plus large intégrant l'ensemble des institutions présentes sur le site**

Le système de navettes électriques actuellement en fonctionnement au CHU ainsi que l'expérimentation d'un système de véhicules autonomes électriques dans le cadre du projet européen H2020 SHOW pourraient servir de base à une réflexion incluant l'ensemble des partenaires de proximité. (Expérience en cours sur le campus de Beaulieu)

Les circulations douces et piétonnes

NOUVEAU CHU RENNES



Les constats :

Des connexions piétonnes peu lisibles et agréables (hormis l'allée des marronniers)

Beaucoup de ruptures, de discontinuités, avec des interruptions de trottoirs qui compliquent le déplacement des personnes à mobilité réduite.

Les attentes : des cheminements sûrs, agréables, accessibles et lisibles

Dans le détail :

- Renforcer la **lisibilité des connexions piétonnes** avec la ville de Rennes
- Créer des **parcours linéaires, non fragmentés** (rebords, obstacles..) **et de plain-pied** pour favoriser les mobilités actives **pour tous ...**
- **Proposer des cheminements agréables, confortables** (revêtement), **sécurisés et visuellement attractifs**
- Éviter que le vent ne s'y engouffre

Pour les partenaires : nécessité d'être particulièrement attentif aux connexions entre les différents équipements présents sur le site (Universités, EHESP, CHU, EFS, INSERN...).

Mobilités actives : la place du vélo

NOUVEAU CHU RENNES



Les constats :

- **Pas de pistes cyclables en propre**
- **Une insécurité** liée aux circulations des voitures, camions et ambulances..

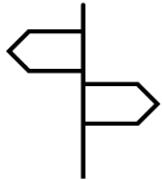


Les attentes :

- **Créer de vraies pistes cyclables, dédiées et sécurisées**
- **Créer des parkings vélos abrités, protégés contre le vol** en différents endroits du site (pour les usagers et les professionnels)
- **Conserver les stations vélos Star**
- **Créer des pistes cyclables traversantes :**
 - **Centre ville - CHU - Université Rennes 2**
 - **CHU - quartier Beauregard**

La signalétique

NOUVEAU CHU RENNES



Les constats :

Même si la signalétique s'est améliorée ces dernières années, **le site reste peu lisible**. Cette difficulté à se repérer et à s'orienter génèrent **un stress supplémentaire pour les patients et les accompagnants**



Pour les partenaires → intérêt à travailler collectivement à l'harmonisation et à l'articulation des signalétiques existantes. Le lien avec la signalétique Ville de Rennes est également à améliorer.

Les attentes : Une signalétique efficace à chaque point d'entrée

- Par exemple **en attribuant une couleur par bâtiment/parcours ambulatoires** (opératoire, hospitalisation, maternité...) , avec **des indications fléchées aux sols** dès les principales entrées du site

Un accompagnement et une orientation facilités :

- **En créant un « Point information »** performant pour accueillir les patients/accompagnants au sein du CHU et qui pourrait aussi dispenser des **informations pratiques sur la ville de Rennes** pour les accompagnateurs venant de l'extérieur
- En proposant au sein de chaque bâtiment un point d'accueil susceptible de renseigner les usagers
- **Proposant une application mobile dédiée, de type Waze** pour: se guider sur le site, intégrer un rappel du lieu et de l'horaire du RDV, afficher les places de parkings disponibles, indiquer en temps réel les informations sur le passage des navettes...

La signalétique et sa charte graphique pourraient devenir un élément fort de l'identité futur du CHU

Les constats :

Les lignes de métro (A et bientôt B) et la halte ferroviaire sont des atouts forts du CHU

Elles suscitent néanmoins quelques questions et attentes



Les attentes :

- L'augmentation des capacités des parkings relais de la Métropole
- La création d'un second ascenseur à la sortie de métro de Pontchaillou (besoins importants)
- Une meilleure **coordination des horaires de train** avec les horaires d'embauche du personnel ou de consultation des usagers
- Des précisions quant à la future **accessibilité en bus**

NOUVEAU CHU RENNES



**Synthèse des remarques, constats et propositions
autour des questions d'aménagements et
d'environnement**

Les espaces verts, espaces publics

NOUVEAU CHU RENNES

Les constats :

Actuellement les espaces publics ne sont **pas aménagés**, investissables, praticables : des parterres de pelouse juxtaposés et sans attrait ;

« des espaces verts **sans aucune qualité paysagère ou récréative** »

Ou « des parkings goudronnés encadrés par deux lampadaires..... »



Les attentes :

Le futur CHU doit pouvoir offrir des **espaces aménagés, végétalisés et attrayants** (notamment pour agrémenter la vue des patients depuis leur chambre).

Trois types d'espaces extérieurs sont attendus :

- **Des espaces de convivialité** essentiels pour échanger, partager, se divertir
- Des **espaces calmes, apaisants** pour lire, se reposer, se ressourcer avec des aménagements paysagés favorisant la sérénité (fontaine, végétation, animaux..),
- **Des jardins intimes et des lieux ressourcement dédiés** aux patients confrontés à des pathologies lourdes.



Un point de vigilance :

Les espaces extérieurs ne doivent pas être « asservis qu'au fonctionnement pratique des bâtiments ». **Il est essentiel de garder suffisamment d'espaces pour les paysages.**

Les espaces verts, la biodiversité - les attentes dans le détail

NOUVEAU CHU RENNES

- **Le végétal doit donner une forte identité au site et faciliter la compréhension de son organisation.**
- **Offrir de vrais espaces végétalisés :** des arbres, une **belle qualité paysagère**, des fleurs odorantes...
- **Préoccupation environnementale pour l'entretien de ces espaces :** récupération d'eau, zéro pesticide, gestion des déchets divers...
- **Proposer un jardin thérapeutique, de plantes médicinales**, un jardin « utile », montrant les plantes de la pharmacopée (côté éducatif)
- **Donner plus de place à la biodiversité, aux animaux** (moutons, volières, nichoirs...) : une collaboration avec la LPO?
- Réfléchir aux modalités de mise en œuvre d'un **potager partagé** (pour les patients, le personnel, les étudiants?)
- Intégrer autant que possible des « **façades et toitures végétalisées** »

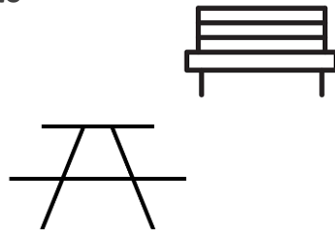


Les aménagements attendus (1)

NOUVEAU CHU RENNES

Aménagements extérieurs

multiples : tables, bancs, chaises de pique-nique... à différents endroits du site



Installer une aire de jeux pour enfants dans un bel espace végétalisé :

À situer à proximité du pavillon pédiatrie-maternité

Indispensable pour les enfants hospitalisés, mais aussi pour leur fratrie ou les enfants d'accompagnant en général.



L'opportunité d'aménagements sportifs est débattue. Parfois perçus comme non-essentiel aux besoins des patients et accompagnants, mais attendus par certains partenaires et professionnels

De leur côté, les usagers proposent plutôt des circuits aménagés, des promenades calmes et conviviales

Prévoir des aménagements contre la pluie agréablement aménagés, pergolas, kiosques, préaux.... (avec espaces séparés pour les fumeurs)

Les aménagements attendus (2)

NOUVEAU CHU RENNES

Les animations sont particulièrement souhaitées sur la place centrale, la « place de village », par exemple :

- Collaborer avec Transat en ville »,
- Petits concerts (partenariats avec les acteurs culturels de Rennes 2, l'Orchestre de Bretagne, le conservatoire..)
- Pièces de théâtre
- « Petits marchés de Noël »
- Etc.



Les espaces partagés doivent être modulables et interchangeables. Les aménagements ne doivent pas être figés, définitifs, les espaces doivent être souples et adaptables, « fluides ».



Attention à ce que l'esplanade « hospitalo-universitaire » ne soit pas qu'une longue artère de circulation : réussir à l'aménager en le rythmant de différents aménagements /ambiances

Point de vigilance:

L'aménagement devra privilégier : **fonctionnalité et accessibilité pour tous** (personne à mobilité réduite, personne avec déambulateur, personne avec pied à perfusion...).

NOUVEAU CHU RENNES



**Synthèse des remarques, constats et propositions
autour des questions de services aux usagers**

Le futur CHU un lieu de vie...



LE CHU ne doit pas être abordé uniquement comme un espace de soins...

Il doit être également appréhendé comme un espace de vie, un quartier connecté au reste de la ville, proposant une diversité d'offres.

Une préconisation partagée :

« Faites rentrer la cité au cœur de l'hôpital ! »

Une préconisation qui se traduit sur le plan :



- **De l'offre commerciale**
- **De l'offre de restauration**
- **De l'offre culturelle et sportive**

L'offre commerciale...

NOUVEAU CHU RENNES

Ne pas se limiter au strict nécessaire et se rapprocher de l'offre commerciale d'un quartier « ordinaire ».

Il faut permettre à l'offre commerciale de se développer pour :

- Proposer des services aux personnes en hospitalisation longue et à leur entourage
- Faciliter le quotidien des personnels
- Rendre le site plus attractif, plus vivant et plus humain

Pharmacie

Pressing

Tabac

Superette et produits de première nécessité

Magasin de cadeaux,

Fleuriste

Distributeur d'argent

Distributeur de tickets de métro

Coiffeur, barbier, esthéticienne

La restauration un sujet central

NOUVEAU CHU RENNES

Le temps de restauration : une parenthèse dans un contexte parfois lourd et anxiogène

Développer et repenser l'offre de restauration pour :

- Laisser la porte ouverte « aux convivialités »
- Permettre aux familles et aux proches de se retrouver dans un contexte apaisé
- Proposer aux personnels une offre complémentaire à la restauration d'entreprise

« Diversifier l'offre de restauration (restauration rapide, foodtruck, gastronomique, végétarienne...) »

« Une offre qui doit trancher avec le cadre de l'hôpital (ambiance, décoration...) »

« Ne pas se contenter d'une offre de restauration rapide, sommaire et peu qualitative »

« Ouvrir le CHU aux restaurateurs de la ville »

« Prévoir des espaces extérieurs pour déjeuner ou prendre un café »

« Proposer une offre de convivialité au sein de chaque bâtiment (cafétaria) »

« Proposer une vraie offre « goûter » »

« Améliorer l'accès au restaurant du personnel »

Une idée directrice : « humaniser » l'hôpital

NOUVEAU CHU RENNES

Humaniser en ...

- Offrant des espaces de convivialité et de lien pour se retrouver ou se ressourcer
- Proposant des activités permettant de se déconnecter « du contexte hospitalier »
- Rendant le site et les bâtiments moins « austères » et « plus accueillants »

Des attentes d'autant plus fortes qu'elles s'expriment dans un contexte de densification et de d'accroissement des flux sur le site

Une attente partagée par les particuliers et les professionnels

« Salle de sport »,
« Salle de détente et de relaxation (massage, sophrologie...) »
« Ludothèque et activités de loisirs »
« Espace pour fumer »
« Espaces conviviaux pour recharger portables et ordinateurs »
« Librairie, bibliothèque et salon lecture »
« Accès facilité à la presse et aux magazines »
« TV Zen »

« Espaces dédiés pour se recueillir et lieux de culte »

→ Mais aussi une réflexion plus générale sur :

« La lumière dans les bâtiments »
« L'usage de matière naturelle et écologique »
« Les couleurs »
« L'acoustique et les ambiances sonores »
« La décoration les halls, les couloirs, les chambres »
« La présence des arts et de la culture à travers la mise en place de partenariats avec le musée de Bretagne ou la FRAC pour des prêts d'œuvres en intérieur et extérieur »

Le futur CHU un lieu accueillant, aidant et facilitant la vie des usagers (1)



Humaniser, c'est aussi avoir le souci de...

1

Bien accueillir et bien orienter

Outre la signalétique et les applications numériques qui peuvent faciliter l'orientation, les usagers soulignent l'importance de l'accueil physique.

Un accueil à proposer de manière centralisée mais également au sein de chaque bâtiment.

Un accueil prenant soin du confort du patient (chaises, fontaine à eau, toilettes...)

2

Proposer des services du quotidien aux patients et aux professionnels

Conciergerie, courses, aide aux démarches administratives, consignes et bagagerie, prise en charge du linge ...

Le futur CHU un lieu accueillant, aidant et facilitant la vie des usagers



Humaniser, c'est également...

3

Répondre aux besoins des familles et des proches

Prendre en charge les fratries idéalement sans RDV préalable (blouses roses)

Proposer une halte-garderie pour les familles

Permettre aux proches de dormir au plus près du patient (y compris dans la chambre)

Offrir des solutions d'hébergement abordables et modulables sur site pour les patients et les proches qui viennent de loin

4

Être attentif aux besoins spécifiques

En particulier concernant la prise en compte du handicap ou des maladies dégénératives.

Améliorer les conditions d'accueil des patients porteurs de handicap via notamment une meilleure information et formation des personnels sur les besoins spécifiques de ces personnes.

Prendre en compte l'accessibilité auditive et les opportunités offertes par les nouvelles technologies