

# 1. les lieux d'accueil

... On lit avec ses yeux. Ce que les yeux font pendant qu'on lit est d'une complexité qui dépasse à la fois ma compétence et le cadre de cet article. De l'abondante littérature qui a été consacrée à la question depuis le début du siècle (Yarbus, Stark, etc...), on peut au moins tirer cette certitude élémentaire, mais fondamentale : les yeux ne lisent ni les lettres, ni les mots les uns après les autres, ni les lignes les unes après les autres, mais procèdent par saccades et fixations, explorant en un même instant la totalité du champ de lecture avec une redondance opiniâtre : parcours incessants ponctués d'arrêts perceptibles comme si, pour découvrir ce qu'il cherche, l'œil devait balayer la page avec une agitation intense, non pas régulièrement, à la manière d'un récepteur de télévision (comme ce terme de balayage pourrait le laisser penser), mais d'une manière aléatoire, désordonnée, répétitive, ou, si l'on préfère, puisque nous sommes en pleine métaphore, comme un pigeon picorant le sol à la recherche de miettes de pain. Cette image est évidemment un peu suspecte, mais elle me semble pourtant caractéristique, et je n'hésite pas à en tirer quelque chose qui pourrait être le point de départ d'une théorie du texte : lire, c'est d'abord extraire d'un texte des éléments signifiants, des miettes de sens, quelque chose comme des mots clés que l'on repère, que l'on compare, que l'on retrouve. C'est en vérifiant qu'ils sont là que l'on sait qu'on est dans le texte, qu'on l'identifie, qu'on l'authentifie.

## objectifs

### *une politique des espaces pour Merlin Gerin*

Merlin Gerin possède ou occupe en France et à l'étranger un grand nombre de bâtiments à usage commercial, administratif ou industriel. Au-delà de leur fonction de cadre spatial abritant de nombreuses activités, ces locaux et leur aménagement véhiculent l'image de l'Entreprise et à ce titre participent plus ou moins bien à sa promotion.

Compte tenu de l'importance que prennent aujourd'hui tous les nouveaux vecteurs de communication "hors-media" dont l'architecture fait partie, il apparaît indispensable d'organiser toutes les interventions sur l'espace Merlin Gerin pour présenter partout dans le monde une image stable, identifiable, coordonnée et valorisante. Une politique architecturale devient un complément indissociable de la politique générale de la communication.

Une *charte spatiale* servira d'appui à cette politique de l'espace et de la communication de Merlin Gerin. Elle vient compléter en ce sens d'autres outils de la gestion globale de l'image, tels que la *charte design produits*, le *manuel des constantes d'identification* ou les *images de la cohérence* qui organisent les politiques de produit et de la communication visuelle.

### *l'architecture, reflet de la politique industrielle*

On reconnaît à Merlin Gerin sa créativité technique, son dynamisme commercial et l'originalité dans sa gestion du capital humain. Mais son cadre architectural n'a pas toujours atteint les mêmes valeurs manifestes. Au lieu d'être subi comme une simple contrainte fonctionnelle, il est aujourd'hui appelé à rejoindre les domaines d'excellence de Merlin Gerin en devenant un élément fort de sa stratégie de communication.

L'architecture peut participer activement à la promotion externe en valorisant par sa qualité formelle l'image et la personnalité de l'entreprise. En organisant les espaces intérieurs adaptés aux échanges, elle peut jouer aussi un rôle extrêmement positif pour la communication interne. En créant un cadre porteur du dynamisme créatif, elle doit renforcer la performance des équipes.

L'architecture peut en effet précéder l'innovation; elle peut intégrer la prospective et favoriser le développement d'un cadre porteur du dynamisme créatif.

La *charte spatiale* reflète cette ambition. Au lieu de proposer des normes formelles figées, elle veut inciter les responsables des espaces à accompagner, voire précéder les mutations technologiques en définissant *un cadre évolutif apte aux nouvelles exigences de la production*.

le décroissement permet la lecture globale d'un espace, il donne du souffle à des volumes que la parcellisation rendrait étriqués

le décroissement économise des zones de distribution et permet donc une meilleure utilisation de l'espace

si le schéma "une fonction - une pièce" est à exclure, cela ne signifie pas un accueil "terrain vague" où les fonctions seraient positionnées de manière aléatoire, il s'agit au contraire d'adopter une stratégie du décroissement :

donner un lieu à chaque fonction mais définir la territorialité autrement que par des frontières

décroisser n'est pas détruire : un espace totalement décroissé risque d'émettre une image confuse, désorganisée, s'il n'est pas jalonné par des repères forts

plus l'espace est polyvalent plus il convient de le structurer

par la lumière  
par la couleur  
par des séparations partielles, mobilier, claustras, caissons lumineux, murs d'images...  
par des différences de hauteur  
par les matériaux...

structurer l'espace autrement que par des murs

espace capable d'évolution



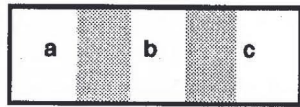
extrait  
p.12/105

les relations entre fonctions : le décroissement

économie



Système cloisonné : chaque fonction dispose d'un espace mesuré



Système décroissé : chaque fonction bénéficie d'un espace extensible

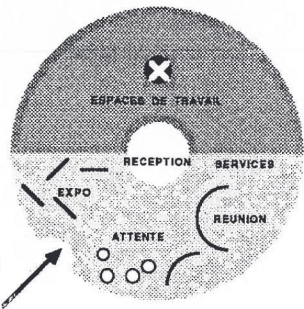
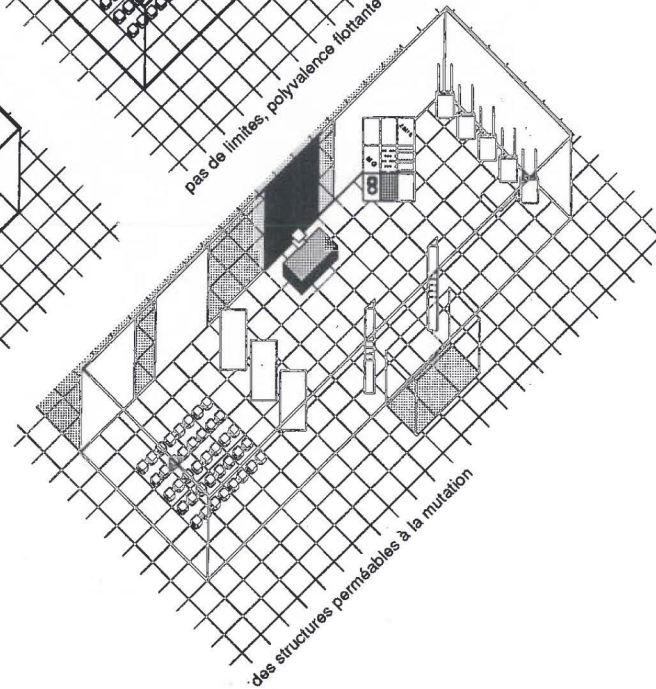
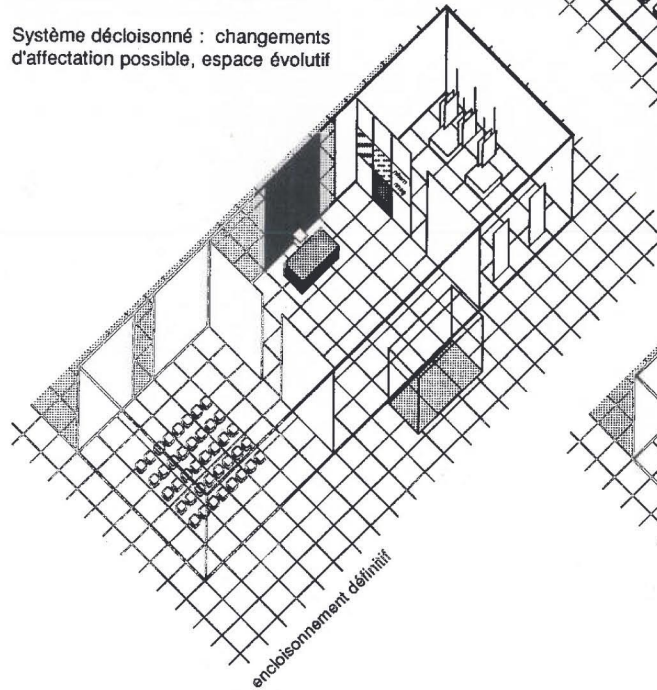
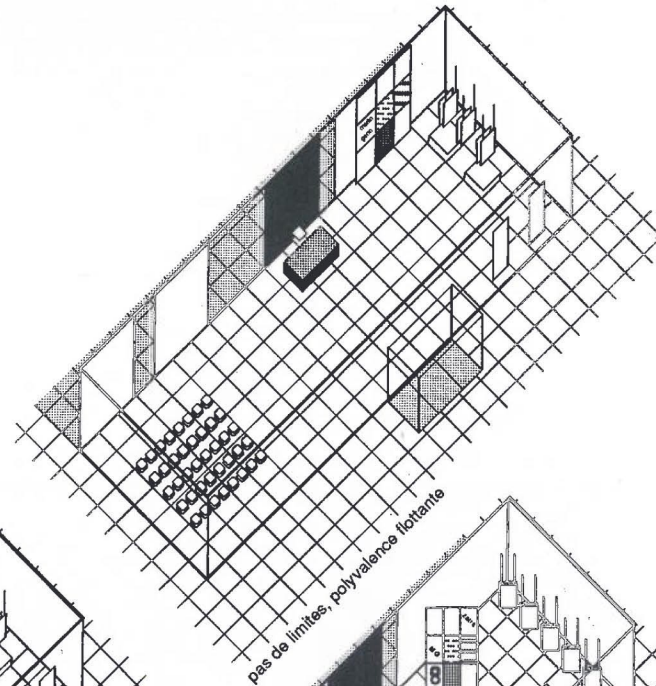
prospective



Système cloisonné : chaque espace est défini par sa fonction, espace figé



Système décroissé : changements d'affectation possible, espace évolutif



ENTREE

les fonctions composantes

l'entrée



découverte

première image de l'ouverture de l'Entreprise, premier témoin de son identité, l'entrée doit être un repère, caractéristique dans sa forme, dans sa couleur, son éclairage

la fonction de protection sera traitée discrètement : pénétrer dans l'univers Merlin Gerin n'est pas franchir un barrage

la réception



rencontre

la réception c'est l'hôtesse

première présence, premier témoin de la convivialité de l'Entreprise

au point de convergence des fonctions d'accueil, de conseil, d'orientation

on évitera de l'embusquer derrière un meuble fortifié

l'attente



perception

première connaissance de l'Entreprise

temps et lieu d'une information sur l'Institution dans tous ses états

attente active, tentation... quelques instants pour stimuler le visiteur

on ne s'en tirera pas avec quelques fauteuils dans un endroit écarté

l'exposition



compréhension

espace du parcours, échelle : l'homme debout

espace spectacle : exposer, s'exposer, c'est faciliter l'accès à ce que produit l'Entreprise mais aussi à la culture de l'Entreprise

entrer en intelligence avec Merlin Gerin

espace vivant : essentiel révélateur de la vie de l'Entreprise, comme elle, en évolution permanente

espace équipé : à technologie performante mise en scène performante

espace non confidentiel par définition

la réunion



échange

espace de la séance, échelle : l'homme assis

information/formation : confort visuel, équipements perfectionnés, obscurité, lumière contrôlée  
Merlin Gerin haute technicité

dialogue et conversation : disposition conviviale, confort acoustique, calme, concentration...

Merlin Gerin reçoit : ouverture, extension...

espace à géométrie variable

les services



service

cabines téléphoniques, minitel, telefax, cafeteria, bar...

que puis-je faire pour vous ?

petits espaces, grand service

lieux d'accueil

l'espace

organisation de l'espace

les lieux d'accueil s'organisent selon six composantes principales

dissociées pour les besoins de l'analyse, ces composantes se combinent, engendrent des intersections, des interférences et constituent finalement un espace complexe, interactif

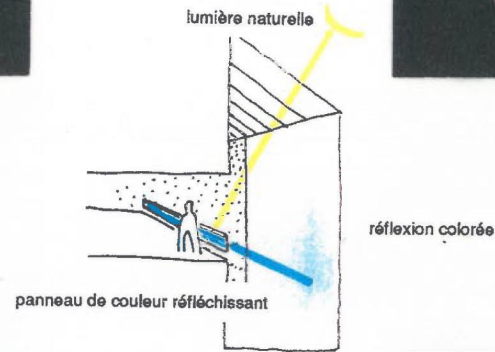
la façon de les articuler est aussi importante que la forme que l'on donnera à chacune de ces fonctions

organiser l'espace : avant tout déterminer des relations entre les fonctions

la clarté de cette organisation sera significative de l'Entreprise autant que le choix des matériaux ou le style des équipements



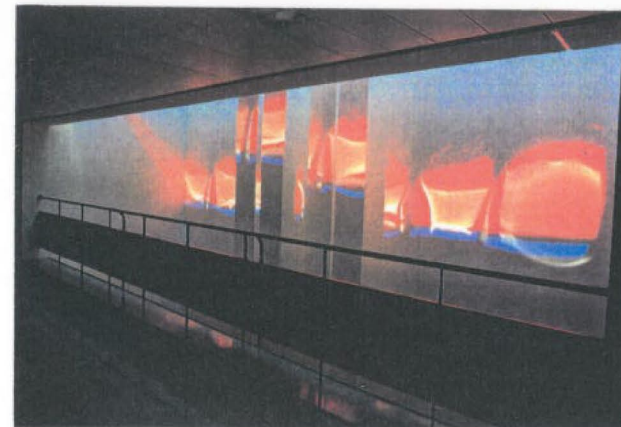
extrait  
p.47/105



## lieux d'accueil

### la couleur

#### la lumière colorée



il est possible de créer des animations colorées avec de la lumière naturelle réfléchiée par des surfaces colorées, en utilisant les capacités de réflectance de ces surfaces

ce procédé de coloration a l'avantage de se modifier au fil des heures et de transmettre indirectement la présence de l'environnement

les effets magiques de la lumière naturelle



extrait  
p.74/105

l'identité

## lieux d'accueil

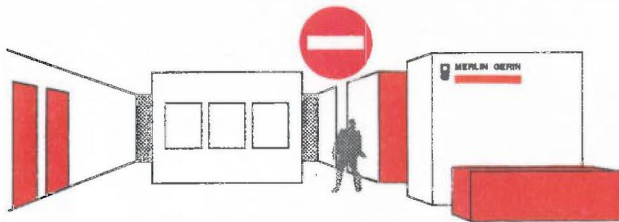
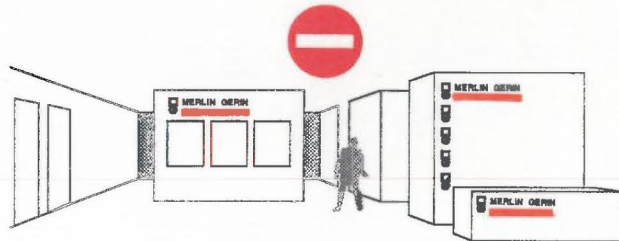
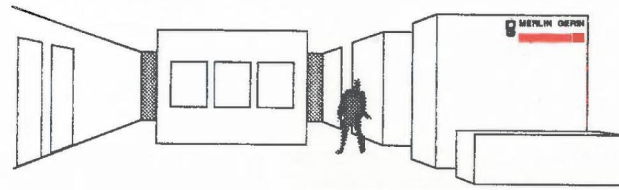
### les signes

#### les signes institutionnels

la multiplication de l'enseigne ou du logo est dévalorisante  
la signature est unique, la marque n'est pas une réclame  
la couleur institutionnelle orange est elle aussi une signature que l'on s'interdira d'utiliser à des fins décoratives dans l'architecture, ni sur les murs, ni sur le sol, ni au plafond  
on ne foule pas aux pieds la couleur de l'institution

ne pas trouver l'enseigne serait une erreur, elle confirme pour le visiteur qu'il est bien chez Merlin Gerin

la bande orange est d'autant plus significative qu'elle est strictement réservée à la signature, c'est à dire au logo



la signature est unique





## stands généralités

les objectifs

la différence

créer l'évènement  
c'est accueillir autrement

autrement que les autres exposants :

il ne suffit pas d'exprimer  
la spécificité de l'Entreprise  
par la spécificité de ses produits ;  
les concurrents ont des produits voisins,  
des performances proches, et disposent  
des mêmes accessoires de présentation

autrement que dans les espaces  
de l'Entreprise, usines, agences :

jouer notamment sur les registres  
de l'éphémère et du spectacle

se contenter d'aligner les produits,  
les informations ou les slogans  
de façon conventionnelle,  
c'est se fondre dans l'anonymat

l'absence de différence  
suscite l'indifférence

