Démarche de design de service public dans le cadre d'un aménagement d'accueil

Collectivité territoriale - Département de Saône-et-Loire - 2017

Comment utiliser les méthodes de design pour améliorer l'accueil des usagers ? Découvrez la démarche mise en place par le département de Saône-et-Loire.

Conduite du changement
Bourgogne-Franche-Comté
Fonction publique territoriale

Description du projet

Cette démarche de design avec les agents est mise en place dans le cadre de l'intégration d'un nouveau service, la Maison locale de l' 'autonomie, dans un des deux principaux bâtiments du Département (effectif accueilli]. le bâtiment Loire. Ce bâtiment héberge les services centraux de la Direction générale adjointe aux solidarités (DGAS) ainsi que la MDPH.
La problématique retenue est la suivante : comment faire pour que l'usager trouve ou retrouve, de manière autonome, le bon interlocuteur au sein du bâtiment Loire ?

Objectifs et finalités

Améliorer l'environnement de travail, améliorer l'accessibilité des locaux, faciliter l'orientation des usagers (propice à un accueil apaisé).

Aménagement de la Maison de l'autonomie de Mâcon afin d'améliorer l'accueil des usagers.