

Accueil aux 4 As (70)

Partenariat

Client : Conseil Général de Belfort

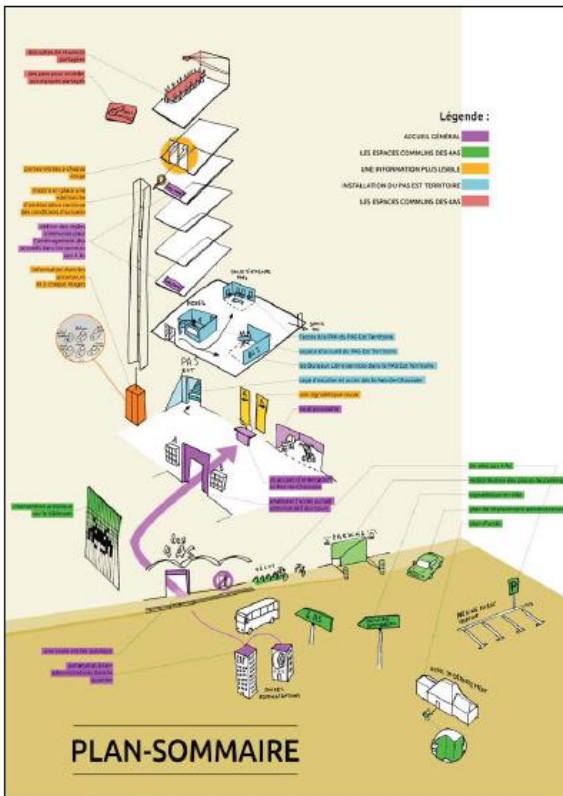
Place de la Révolution Française
90 020 Belfort cedex

Interlocuteur :

Aurélié De Jesus,
Direction de la Relation aux Habitants
03 84 90 90 43

Autres partenaires :

Membres du groupement : DTA (designers) et KaleidoScop (sociologue)



Mission

2011-2013

Type d'étude : Mission de Design de Service

Descriptif :

Le Conseil Général du Territoire de Belfort a décidé de faire appel aux méthodes du design de service pour travailler la question de l'accueil des usagers au centre administratif des 4 As. Cette mission faisait suite au constat de dysfonctionnements : désorientation des usagers, difficulté d'accès et d'identification des services depuis l'extérieur et la galerie commerciale, conditions d'accueil inadéquates dans certains services. L'accueil d'un nouveau service au sein de cette tour des 4 As a été jugée comme une opportunité pour mettre à plat la notion d'accueil dans le bâtiment et de mieux en compte les besoins et attentes des usagers et des salariés.

La démarche a comporté plusieurs phases :

- Une phase d'immersion
- Une phase de co-conception avec les agents du CG
- Une phase de prototypage
- Une phase de restitution sous la forme de la matérialisation de fiches actions