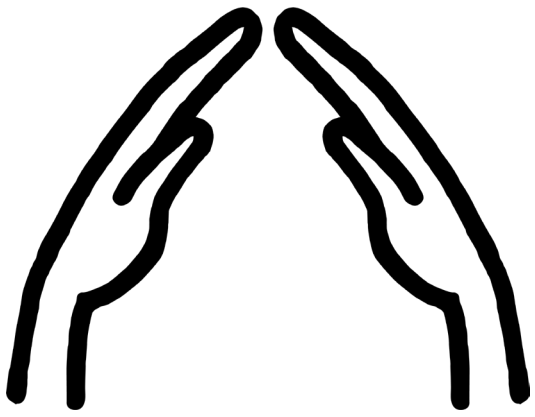
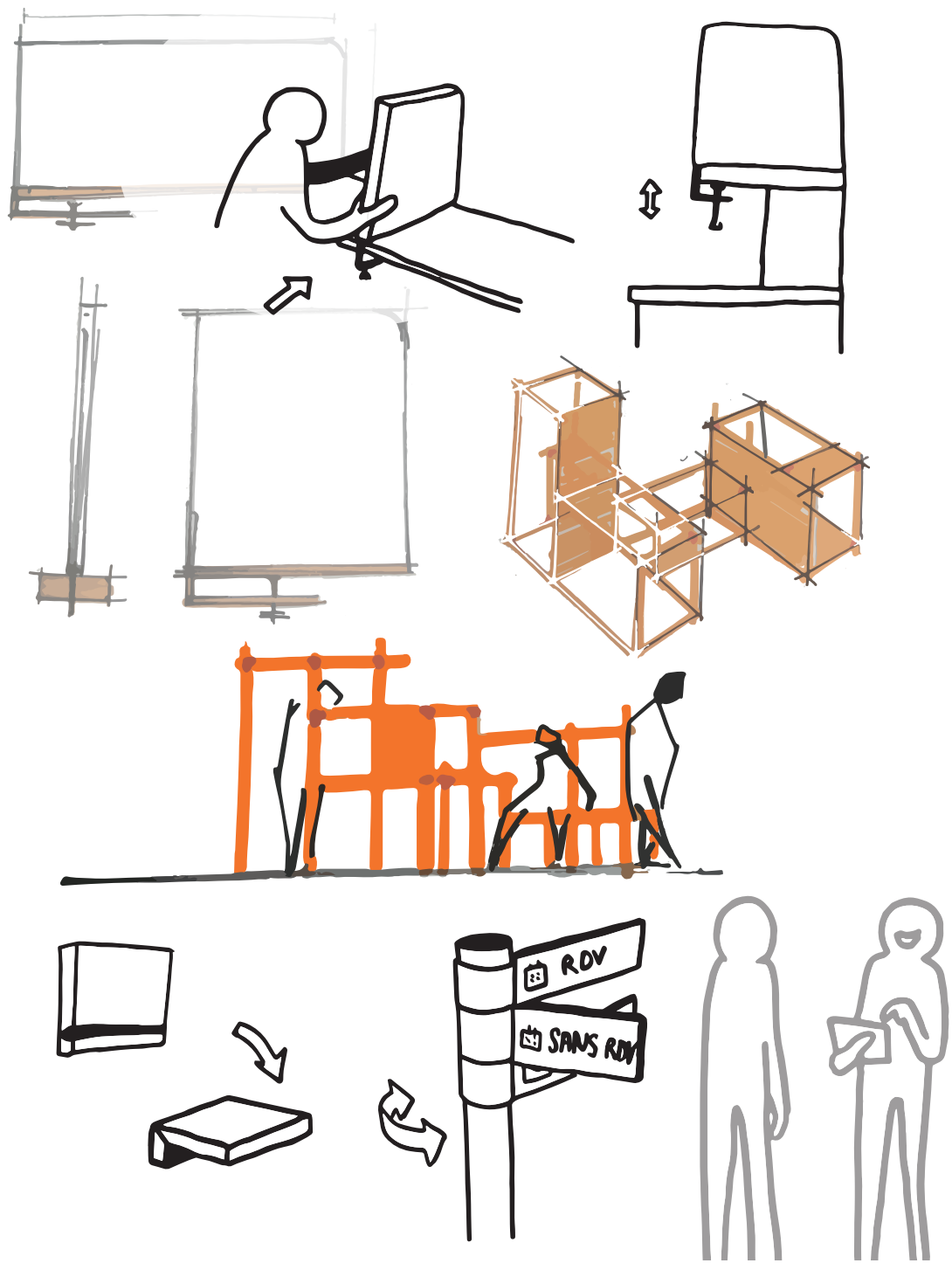
fluidité • compréhension • humanité • communication

Comment organiser l'accueil pour ne plus mélanger les divers types de public et leurs demandes ? Comment fluidifier la procédure d'accueil pour gagner du temps?



Une MDM sur-mesure

Humain, simplifié et modulable : un accueil pour les usagers de tout horizon.



Le projet s'inscrit au sein de l'espace d'accueil, lors de l'arrivée et de la prise en charge de l'usager. Aujourd'hui les agents rencontrent des problèmes d'accueil créés par un manque de fluidité du trafic dans la file d'attente et d'une mauvaise communication interne (entre étages).

Orienter plus efficacement et accueillir l'usager humainement.
Proposer un espace de travail modulable et adaptable aux besoins de chaque MDM.
Diminuer les problèmes d'orientation et de communication interne pour faire gagner du temps aux agents.
Rendre l'accueil plus humain et confortable pour les usagers comme pour les agents.

Nous créons un accueil plus ciblé et fluide en trois points:
- via un agencement qui met à l'aise l'usager en lui offrant du mobilier qui répond à ses besoins (confidentialité, espace d'écriture)
- via une extension de IODAS qui fait disparaitre le besoin de téléphoner pour prévenir les assistant·e·s social·e·s en cas de besoin.
- via une signalétique qui oriente mieux l'usager et permet aux agents de se l'approprier pour adapter les flux (créations de files selon les besoins)

Alexis Fovet
Célia Gremillet
Flora Roesener
Charles Garoux
Sylvain Petitcuenot