

Villeurbanne, le 10 décembre 2018

Réaménagement de l'accueil du CCAS Un mode de concertation innovant

L'accueil du Centre communal d'action sociale (CCAS) va faire l'objet d'un réaménagement. Pour adapter au mieux les espaces aux attentes des usagers et des agents, la Ville conduit une « enquête participative » basée sur une démarche innovante qui fait appel à la psychologie sociale et au design autour de temps d'échanges et d'ateliers ludiques.*

Afin d'optimiser les espaces d'accueil du CCAS et qu'ils répondent au mieux aux attentes de tous les usagers et des agents, la Ville met en place une enquête participative pour mieux appréhender les besoins et perception des utilisateurs en termes de disposition, de design, de couleurs, de fonctionnalité mais aussi à travers une approche davantage liée au ressenti et aux émotions.

Entre février et juillet 2018, l'enquête a porté sur des données « objectives » du point de vue des agents. Certains ont suivi une formation préalable et participé à un « focus group » (discussion collective), une technique utilisée en psychologie sociale, pour échanger sur leur perception des espaces au quotidien et sur les pistes d'amélioration. Depuis septembre 2018, ce sont les usagers qui font part de leur ressenti via un questionnaire pour recueillir leurs impressions, leur expérience des lieux, mais aussi leurs attentes concrètes.

Mercredi 12 décembre et vendredi 14 décembre de 9h à 17h, devant le CCAS, l'enquête se poursuit dans le cadre d'un « café-forum » autour de techniques également basées sur la psychologie sociale. Dans le cadre de petits ateliers ludiques (proposés par des étudiants en psychologie sociale), il s'agira de recueillir l'avis des usagers à travers le « photo langage » qui consiste à associer des images à des ressentis, des représentations. L'objectif est de faciliter l'expression de chacune et de chacun et de permettre l'échange, quelles que soient sa langue ou sa culture... Pour que tous les usagers du CCAS puissent donner leur avis, la Ville a par ailleurs veillé à ce que les questionnaires soient traduits en 9 langues et assuré la présence de deux interprètes au café forum.

Au vu des différents résultats de l'enquête, de leur analyse et des pistes d'aménagement, la réorganisation des espaces sera décidée à la mi-2019.

* La psychologie sociale est la branche de la psychologie scientifique qui étudie de façon empirique comment les pensées, les émotions et les comportements des gens sont influencés par la présence réelle, imaginaire ou implicite d'autres personnes ou encore par les normes culturelles et les représentations sociales. Source Wikipedia

DIRECTION DE LA COMMUNICATION

l'hôtel de ville
place lazare goujon
métro gratte-ciel
téléphone 04 78 03 67 33
télécopie 04 78 85 21 93
www.villeurbanne.fr
www.viva-interactif.com

adresse postale

hôtel de ville
bp 5051
69601 villeurbanne cedex
en rappelant le service
concerné

CONTACT PRESSE

Cathy Serra
Tél. 04 72 65 80 54
Port. 06 85 48 27 60
cathy.serra@mairie-villeurbanne.fr