

Restitution

La **collaboration** entre les
acteurs institutionnels





Constats clés

Manque de lisibilité

La répartition des compétences entre les acteurs institutionnels
(conséquences : les agents sont dans le flou)

Lourdeur et rigidité institutionnelle

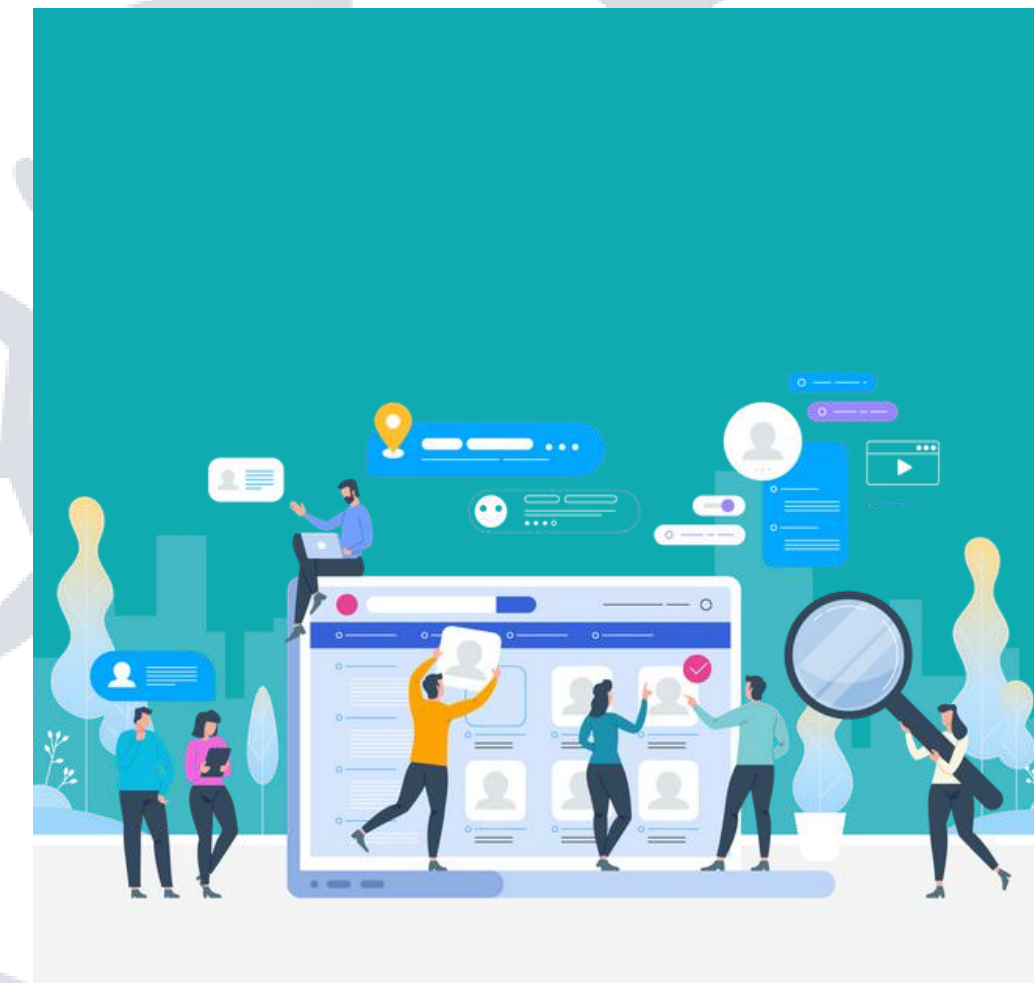
La réglementation institutionnelle complexe

Manque de communication institutionnelle (interne & externe)

Problème de communication ENTRE toutes les institutions
(absence d'outils communs, aucun dialogue = institutions enclavées malgré la bonne volonté de certains services)



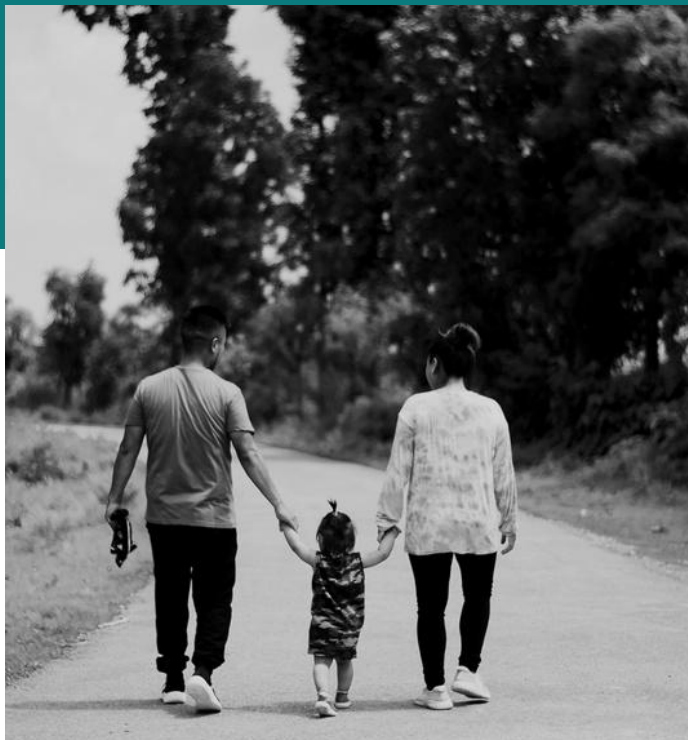
IMPACT SUR L'USAGER
IMPACT SUR L'AGENT



Enjeux et défis



Enjeux



- **Satisfaction** des usagers ;
- **Efficacité** et **qualité** du Service Public ;
- **Simplification** de la lourdeur administrative en faveur des usagers
- Ressources humaines, financières et matériels

Défis



Fracture numérique et **isolement géographique**
Transversalité avec les acteurs institutionnels
Transparence des informations, des compétences partagées

Les leviers d'actions

Cultiver la qualité

FORMATION ET SENSIBILISATION

Culture de la qualité

MUTUALISATION DES MOYENS

Institutions (Etat-Pays-Communes)

DIALOGUE A TOUS LES NIVEAUX

Institution (Etat-Pays-Communes), agents, usagers



Moyens	Agents	Institutionnel
Outils numériques	Etat-Pays-Communes	Transversale
Fare Ora	Etat-Pays-Communes	Diffusion interservices
Intelligence collective	Etat-Pays-Communes	Transversale

Les solutions



SIMPLIFIER

Démarche, réglementation, process, procédures...



MUTUALISER

Les moyens humains, matériels, financiers



COOPERER

Dialogue, rencontres, conventions...

INDICATEURS |

Nombre d'ETP, délais d'instructions, nombre de rencontres interinstitutionnelles, optimisation des deniers publics...



Points clés à travailler par les groupes de travail

- Simplification
- Mutualisation
- Coopération

