

Restitution

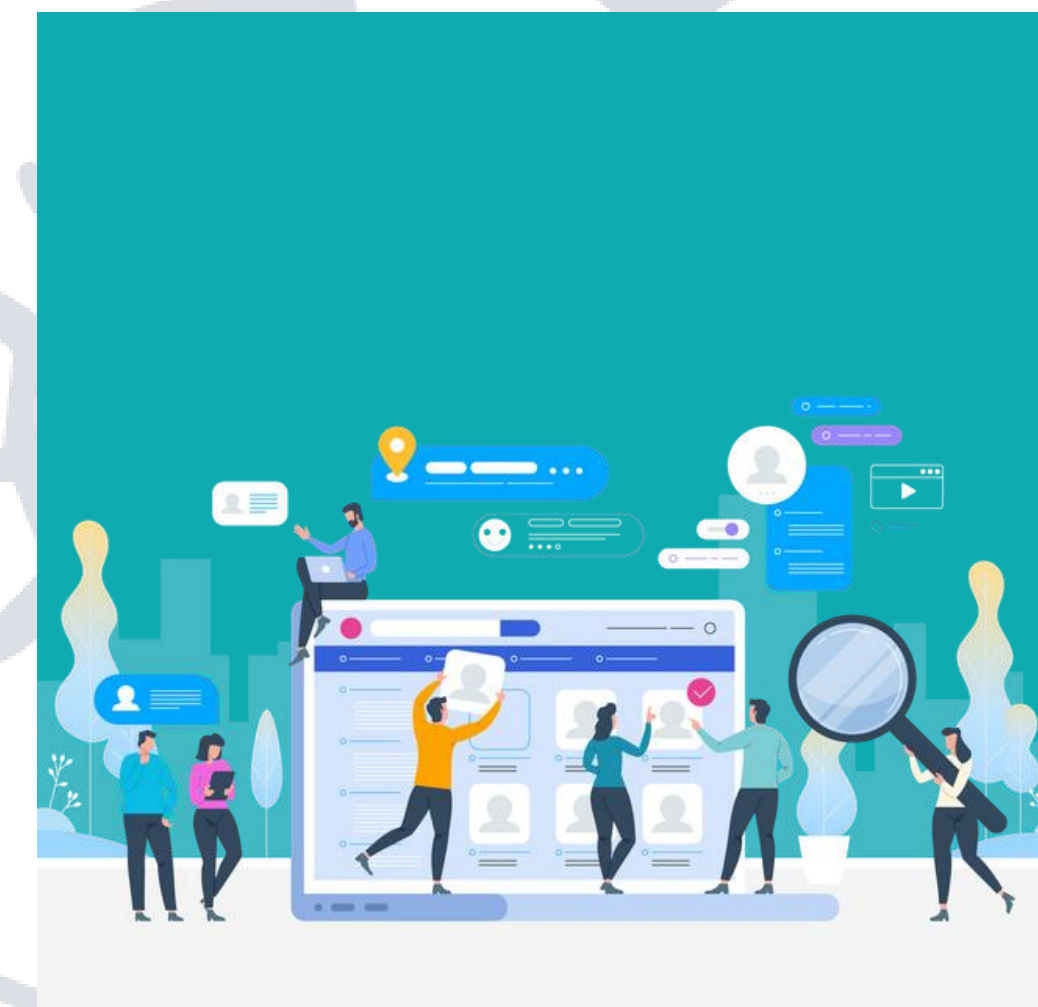
La proximité avec les
usagers





Constats clés

- **Lenteur et complexité administrative**
- **Problème d'accessibilité (géographique)**
- **Méconnaissance de l'administration du Pays tant par les usagers que par les agents du Pays**
- **Perte de sens du service public**



Enjeux : Les gains

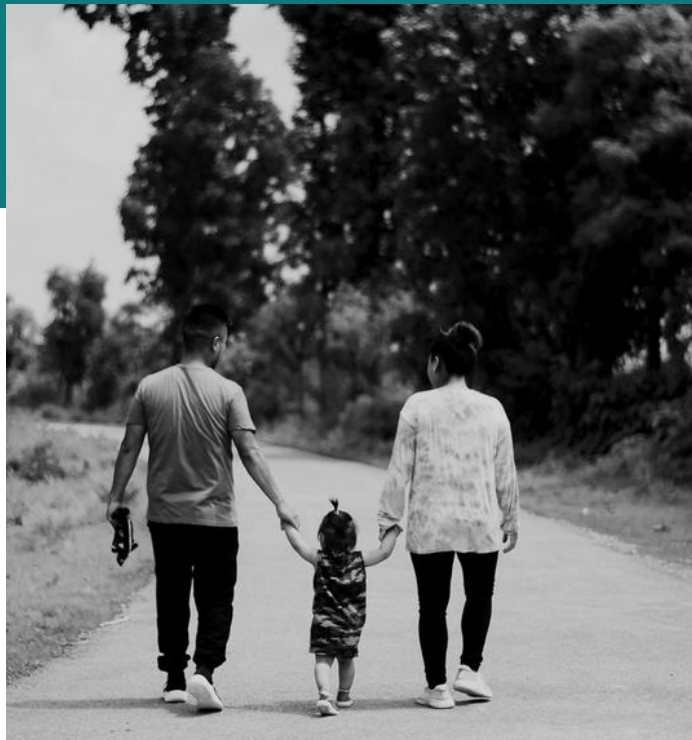


Fracture sociale



Insatisfaction des usagers

Les défis



L'éloignement géographique



La multiplicité des langues



Le maintien du lien avec les usagers et entre les services
La résistance au changement des agents

Les leviers d'actions

- **La communication : langues, vulgarisation**
- **Le numérique**
- **Le capital humain : les formations immersions des agents dans les services**



Points clés à travailler par les groupes de travail

Solution :

- **Professionaliser les agents**
- **Dématérialiser : développer la culture du numérique, simplifier les procédures**
- **Communiquer : En interne et avec les usagers (développer la pédagogie et la centralisation de l'information)**
- **Rapprocher : Fare Ora**