

Restitution

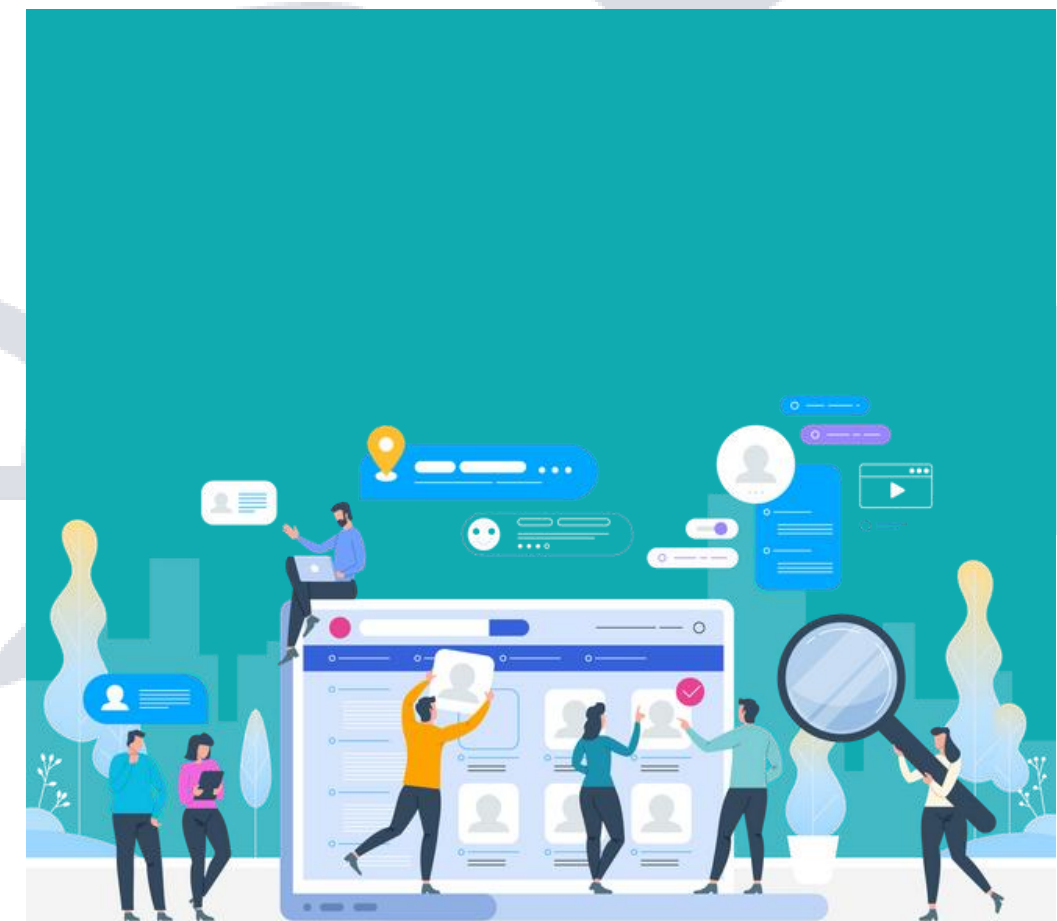
**La simplification
et la qualité du service public**



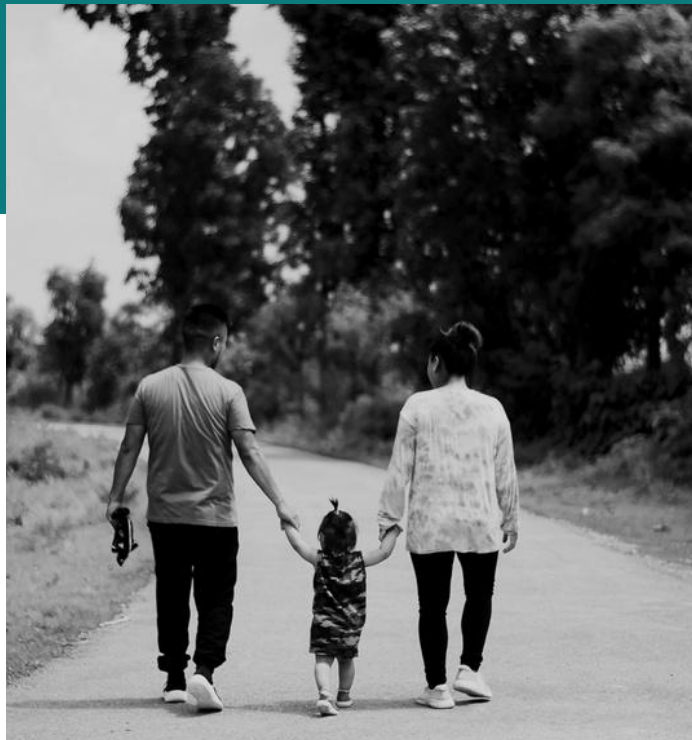


Constats clés

- ✓ - DIFFICULTES / COMMUNICATION ET INFORMATION USAGERS
- ✓ - FORMATIONS AGENTS INSUFFISANTES
- ✓ - MANQUE D'ETUDE D'IMPACT
- ✓ - MANQUE D'AMPLITUDE HORAIRES
- ✓ - ABSENCE DE DELAIS DE TRAITEMENT
- ✓ - PROCEDURES COMPLEXES ET PEU CLAIRES
- ✓ - PLURALITE DES SERVICES
- ✓ - MANQUE D'ACCESSIBILITE (ARCHIPELS)
- ✓ LA SIMPLIFICATION DU SERVICE PUBLIC N'EST PAS CLAIREMENT DEFINIE
- ✓ - LES SUCCES NE SONT PAS VALORISES



Enjeux et défis



Egalité de traitement des usagers, quels que soient la demande, le service concerné et la situation géographique



Maîtrise du système et des procédures : l'agent doit connaître parfaitement le système afin d'accompagner et de répondre au mieux au besoin de l'utilisateur



Efficacité : assurer les réponses les plus précises et dans les meilleurs délais possibles

Les leviers d'actions



1. Sensibilisation et formation : groupes de réflexion, formations métiers pour les agents , ateliers de bonnes pratiques...
2. Accueil et communication : améliorer l'accueil des usagers pour leur redonner confiance dans l'administration, mieux communiquer (plateforme centralisée, documents traduits en REOs et documents FALC etc.)
3. Outils numériques, dématérialisation des démarches, IA pour gagner du temps... et meilleure connexion dans les archipels !

Les solutions concrètes



Axe 1 : Standardiser la formalité simple: définir et mettre en œuvre des critères des services

- Tracé de l'expérience utilisateur /usager
- Fiche de simplicité dans la création des normes (compréhensibles pour les agents et usagers)
- Critères : accessible, claire, éléments strictement nécessaires, savoir être, suivi numérique

Axe 2 : Créer l'identité numérique unique pour un accès à une plateforme unique et centralisé aux téléservices

Axe 3: Professionnaliser les agents avec des formations adaptées

