

# FACILITER LA VIE DES BENEFICIAIRES



3 idées majeures synonymes de « Fondations »

1. Développer une culture partagée au sein des services publics avec des valeurs communes orientées utilisateurs
2. Fourniture par les instances supérieures d'outils digitaux communs
3. Organisation de journées « vis ma vie » entre services mais aussi à l'attention des citoyens



Service public  
de **Wallonie**



LIONEL  
BONJEAN



# RÉINVENTER LES SERVICES PUBLICS

## 25 AVRIL – FACILITER LA VIE DES BÉNÉFICIAIRES



Recommandations majeures issues de cet atelier

### **Développer une culture partagée au sein des services publics avec des valeurs communes orientées utilisateurs**

1. Définition claire des valeurs
2. Mise en place d'une dynamique de formations continues
3. Développement d'une communication efficace
4. Organisation d'une participation active du citoyen
5. Renforcement du sentiment d'appartenance
6. Réaffirmation des missions centrées sur les Citoyens

### **Fourniture par les instances supérieures d'outils digitaux communs**

1. Création d'une plateforme commune
2. Assurance de l'égalité d'accès aux ressources
3. Veille à l'amélioration de la qualité des données
4. Permettre la multiplication des points d'accès
5. Simplification de la procédure pour les citoyens et les employés
6. Réduction de la bureaucratie

# RÉINVENTER LES SERVICES PUBLICS

## 25 AVRIL – FACILITER LA VIE DES BÉNÉFICIAIRES



Recommandations majeures issues de cet atelier

### **Organisation de journées « vis ma vie » entre services mais aussi à l'attention des citoyens**

1. Veille à une meilleure compréhension interne
2. Favoriser la sensibilisation des citoyens
3. Promotion du dialogue et de la collaboration