

Profiter de l'essor des services numériques pour améliorer le service rendu à l'utilisateur

Un changement d'approche culturelle : vers un bureau sans papier ?

Michel BEYLOT

Directeur de la caisse d'allocations familiales de la Dordogne

Un changement d'approche culturelle : vers un bureau sans papier ?

1. L'ORIGINE DE LA DÉMARCHE ENTREPRISE PAR LA CAF24

- ❖ La CAF et son projet d'entreprise 1990
- ❖ La CAF et sa première enquête de satisfaction en 1997
- ❖ Les pistes d'amélioration fixées en 1998

Un changement d'approche culturelle : vers un bureau sans papier ?

2. LE CHANTIER « SIMPLIFICATION »

- ❖ Des contraintes disproportionnées imposées à nos allocataires
- ❖ Quel est le bon périmètre des contraintes à maintenir ?
- ❖ Les résultats obtenus

Un changement d'approche culturelle : vers un bureau sans papier ?

3. VERS LE BUREAU SANS PAPIER

- ❖ Les perspectives liées au changement de culture interne
- ❖ L'appui des nouvelles technologies
- ❖ De l'utilisateur de service public « passif » au citoyen « client » actif