

**CONCRÉTISONS  
LES POTENTIELS DE  
VOTRE COLLECTIVITÉ !**



**talisker!**

**TRANSFORMATIONS & DYNAMIQUES COLLECTIVES**



## LA QUALITÉ ET L'INTENSITÉ DES RELATIONS, AU SEIN DE L'ORGANISATION & AVEC SON ENVIRONNEMENT, DÉTERMINENT LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC.

---

Si les élus portent la volonté des citoyens, **le collectif détient l'énergie**. C'est ce formidable potentiel de collaboration que doit mobiliser le management.

Dans **une dynamique de changements permanents**, **l'utilisateur est le pivot** autour duquel votre collectivité se transforme.

La **performance** des collectivités repose sur leur capacité à **faire évoluer leur posture** pour **mieux prendre en compte les besoins** des usagers.

La capacité de l'organisation à **comprendre et faire évoluer l'expérience usager** est une clef pour améliorer le service public.





## DU PROGRAMME À SA CONCRÉTISATION

### STRATÉGIE

- | Intégrer l'utilisateur à la mise en œuvre
- | Piloter par la valeur
- | Accélérer la mise en œuvre du programme
- | Réussir une mutualisation

### MARKETING INTERNE

- | Éclairer le positionnement
- | Définir l'offre de services
- | Améliorer l'expérience usagers
- | Renforcer la communication et la relation usagers

### TRANSFORMATION

- | Faire évoluer la culture
- | Professionnaliser l'orientation service
- | Gagner en agilité
- | Réussir une organisation
- | Renforcer l'impact de son innovation

## DES ÉQUIPES ACTRICES DE LEUR CHANGEMENT

### VOTRE CONTEXTE

- | Une démarche et des résultats adaptés à votre environnement, votre maturité
- | Des enjeux et objectifs pleinement intégrés par les équipes

### VOS ÉNERGIES

- | Une mobilisation : séminaires, sociodynamique ...
- | Une co-construction avec les équipes des cibles et trajectoires

### VOTRE AUTONOMIE

- | Des équipes mises en puissance pour réaliser et améliorer en continu
- | Une pérennisation des compétences au sein des équipes : coaching, formation

## NOTRE EXPERTISE AU CŒUR DES COLLECTIVITÉS

### MOBILISATION & ENGAGEMENT DES AGENTS

Dans une collectivité de 1 100 agents,

#### MISSION

- | Organisation d'une démarche participative
- | 50 groupes de travail

#### RÉSULTATS

- | 150 propositions retenues
- | Engagement des agents
- | Confiance agents - management
- | Dynamique d'innovation managériale
- | Amélioration du climat social

### AMÉLIORATION DU SERVICE À L'USAGER

Dans une commune de 40 000 habitants,

#### MISSION

- | Définition et mise en œuvre d'un guichet unique
- | Mobilisation d'agents volontaires
- | Réalisation en mode projet
- | Déploiement des outils informatiques associés (GRC, workflow, ...)

#### RÉSULTATS

- | Simplification des relations usagers-administration
- | Accès multicanal à un bouquet de services
- | Dynamique d'innovation
- | Collaboration entre Directions
- | Montée en compétence des agents

Méthodologie  
projet

Digital

Parcours usagers

GPEC

Modèles  
d'organisation

Design Thinking

Agile

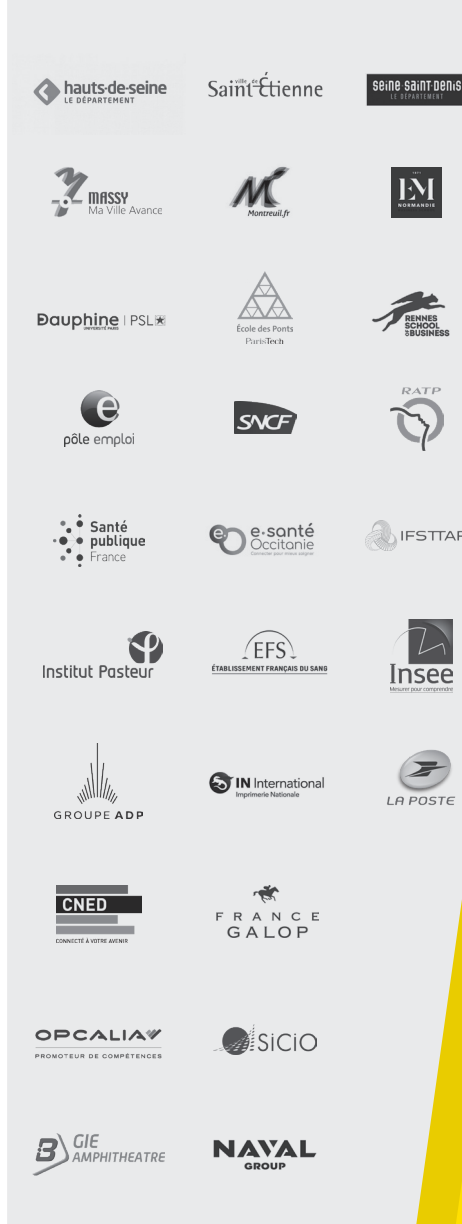
# UNE ÉQUIPE LIBRE ET ENGAGÉE

**34**  
consultants

**5** M€  
CA

**+85%**  
de CA en 3 ans

**91%**  
de recommandation  
client



**talisker!**

2 rue Washington, 75008 Paris - 2 place Gailleton, 69002 Lyon  
01 77 37 01 00

[www.talisker-consulting.com](http://www.talisker-consulting.com)