

## Étude de la qualité de service existante et certifications

### Objectifs

Optimisation de la prise en charge des missions des organisations, dans un contexte contraint, avec un objectif d'amélioration de la qualité de service aux usagers.

Fourniture aux services opérationnels de méthodes et d'outils adaptés.

### Contexte

Face aux attentes et aux besoins des usagers, les collectivités peuvent être amenées à mettre en œuvre de nouvelles modalités d'organisation. Qualiville, normes ISO 26000, Gestion de la Relation Client/Citoyen/Usager : ces modalités de la relation client permettent de garantir la qualité du service à destination des usagers.

**ARCHOS Consultants** fournit des prestations couvrant les champs de l'identification des orientations stratégiques et organisationnelles, de la définition des besoins de mise en œuvre de qualité de service, de préconisations en termes de normes intégrables et de modalités de leur mise en œuvre.

### Modalités d'intervention

- ◆ Identification des objectifs stratégiques de la collectivité
- ◆ Identification et analyse des attentes en termes de qualité de service
- ◆ Identification et analyse des processus et procédures existants
- ◆ Identification et analyse des écarts entre qualité de service existante et qualité de service attendue
- ◆ Préconisations en termes de norme de qualité à mettre en œuvre
- ◆ Définition des modalités de mise en œuvre
- ◆ Définition du plan de conduite et accompagnement du changement
- ◆ Accompagnement à la mise en œuvre de la norme qualité et du plan de conduite du changement validé
- ◆ Évaluation des impacts de la normalisation