



Docteur en Sciences de gestion de l'École Polytechnique (Centre de Recherche en Gestion) et **sociologue de formation, Emmanuelle Lévy** a effectué sa thèse à la RATP sur les problématiques de qualité de service.

Son intérêt pour les processus de changement, et plus particulièrement pour la mise en œuvre d'orientations visant à mieux prendre en compte les usagers dans la conception de l'offre de service, l'a amenée vers le conseil.

Exerçant depuis 1999 au sein du cabinet DS et O, elle développe notamment des **interventions dans les collectivités territoriales, les entreprises publiques, les associations et le secteur hospitalier, sur des thématiques généralistes d'organisation du travail (en réseau) et/ou plus ciblées autour de méthodologies d'écoute des usagers et des professionnels, d'évaluation de la qualité de l'action publique ou d'analyse des usages** (de technologies, de services, de territoires).

