

Le projet de service



Sommaire

Livre I. concepts et mécanismes

Chapitre I. Pourquoi un projet de service ?

- A. Contexte habituel*
- B. Objectifs généraux*
- C. Contraintes à respecter*
- D. Objectifs opérationnels*

Chapitre II. Le contexte habituel

- A. Description du contexte*
 - a) La hiérarchie
 - b) Les collaborateurs
 - c) Les clients
 - d) Les intervenants standards
 - e) Synthèse globale de fin de phase
- B. Evaluation de la situation*
 - a) Diagnostic
 - b) Préconisations

Chapitre III. Les objectifs

A. Objectifs généraux

- a) Développer une logique de service
- b) Construire le projet de service
- c) Rédiger une charte
- d) Mettre en place des méthodes et outils
- e) Définir les modalités d'encadrement

Chapitre IV. Contraintes à respecter

Basé sur la ou les **missions** du service, le projet de service doit :

- intégrer la **politique générale** de l'entreprise
- être conçu sous l'autorité du **chef d'entreprise** et avec sa participation effective
- prendre en compte les besoins et **attentes des « clients »** du service
- intégrer les **contraintes réglementaires** et les normes, notamment les normes et règles d'une éventuelle démarche qualité
- tenir compte des **compétences** du personnel
- et des éventuelles **contraintes techniques** et organisationnelles internes et externes à l'entité concernée

Chapitre V. Objectifs opérationnels

En fonction de la situation, on réalisera les tâches jugées nécessaires **parmi celles dont la liste suit** :

- Réaliser un état des lieux
- Redéfinir la ou les missions de l'entité
- Développer l'esprit d'équipe
- Intégrer chaque collaborateur, y compris les éventuels « marginalisés »
- Elaborer des fiches individuelles de postes, des procédures d'intervention, des outils nécessaires (par exemple fiche de commande, fiche de suivi de chantier, fiche d'incident ou autre, ...)
- Déterminer les aides à la décision permettant de prioriser les interventions
- Elaborer des tableaux de bord d'activité
- Développer la prévision
- Préparer des plannings et des budgets
- Réfléchir à une démarche qualité (en cohérence avec les démarches existantes)

- Concevoir des modalités d'encadrement

Livre II. application pratique et exemples vécus

Chapitre I. Corrigés des exercices

Chapitre II. Déroulement chronologique

A. Analyse de la situation

B. Dépouillement des entretiens

Chapitre III. Pratique des entretiens

A. Réunions

a) Types de réunions

b) Conduite des réunions

B. Entretiens de face à face

Chapitre IV. Communication sur le projet

Livre III. annexes