

# TABLE DES MATIÈRES

Remerciements .....	V
Introduction .....	1

## **Chapitre I - Le contexte lié à la modernisation du service public**

Les textes réglementaires .....	5
La nécessité d'un dialogue social renouvelé .....	11
Une gestion plus dynamique des personnels .....	12
L'évolution du consumérisme .....	14

## **Chapitre II - Le concept de projet de service**

Définitions .....	19
Le projet d'établissement .....	22
Le projet médical .....	22
La commission médicale d'établissement .....	24
Le projet du service de soins infirmiers .....	25
La commission du service de soins infirmiers .....	26
Le conseil de service .....	26
Le projet social .....	27

## **Chapitre III - Enjeux et finalités du projet de service**

Les enjeux stratégiques .....	31
Les enjeux spécifiques .....	33
Les finalités .....	35

## **Chapitre IV - La conception d'un projet de service**

Principes et caractéristiques du dispositif .....	41
Les situations de mise en œuvre .....	48

## **Chapitre V - La formalisation du projet**

En guise de préambule : les premiers conseils .....	54
La présentation du service .....	60
Le constat d'activité .....	67
Les missions .....	81
Les valeurs .....	88
Les objectifs .....	100
Plan d'action et moyens à mettre en œuvre .....	112
Résultats à attendre et indicateurs d'évaluation .....	113
Le calendrier opérationnel .....	113
La conclusion du projet de service .....	117

## **Chapitre VI - Démarche et méthodologie**

Les préalables .....	122
L'information et la sensibilisation des équipes .....	131
Les réunions d'information .....	131
De l'information à l'expression .....	132
Les réunions interactives .....	133
Les phases de détermination des objectifs .....	133
La rédaction de l'avant-projet .....	134
La formalisation définitive .....	134
Le suivi des actions .....	136

## **Chapitre VII - Le management du projet de service**

### **Chapitre VIII - Les conditions de réussite du projet de service**

Une vision de l'environnement à court et moyen termes .....	150
Un climat d'équipe équilibré .....	150
Une forte implication de l'équipe de direction .....	150
Une démarche participative .....	151
Un pilotage de l'action adapté .....	151
Des suites concrètes au projet de service .....	152
Un suivi et une évaluation continus .....	152

### **Chapitre IX - Les difficultés du projet de service**

Difficultés organisationnelles .....	155
--------------------------------------	-----

Difficultés manageriales et hiérarchiques .....	156
Difficultés psychologiques .....	157
Difficultés circonstanciennes .....	158
Difficultés budgétaires et réglementaires .....	158
L'absence de suivi .....	159
Conclusion .....	161
Bibliographie .....	163
Annexe .....	165
Glossaire .....	167
Index .....	169