

# ***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***