

MAÎTRISER LES CLÉS POUR ÉLABORER SON PROJET DE SERVICE

*Le projet de service peut n'être qu'une obligation réglementaire de plus, ou devenir le vrai projet du SPST.
Deux journées pour le construire en mode projet et choisir, parmi 250 indicateurs, ceux qui pilotent vraiment.*

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		TR007
Public CoDir, Directeur Général		Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1 300€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de cette session, les participants sauront aborder le projet de service comme le projet stratégique qui appartient au SPST et non comme une simple réponse à l'obligation réglementaire, le construire et le conduire avec les méthodes de la gestion de projet, choisir parmi les 250 indicateurs de la SPEC 2217 ceux qui servent réellement le pilotage, et faire du projet un levier de mobilisation des équipes et de qualité de la relation avec les adhérents et les salariés.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			

Le projet de service : le projet du SPST - Changer de regard : d'une obligation réglementaire (loi du 2 août 2021, CPOM, agrément) à un véritable projet d'entreprise porté par la direction. - Ce que dit le projet de service de l'ambition du SPST : positionnement, offre, promesse aux adhérents et aux salariés. - Le rôle de chacun : direction, CoDir, CMT, équipes : faire du projet une œuvre collective et non un document de conformité.	
Construire son projet avec les méthodes de la conduite de projet - Les fondamentaux appliqués au projet de service : cadrage, phases, acteurs, gouvernance, analyse des risques. - Définir les priorités et les traduire en chantiers concrets, planifiés et dotés de responsables. - Atelier : cadrage ou re-cadrage du projet de service de son propre SPST.	
Piloter le projet sans se noyer dans les indicateurs - SPEC 2217 = 250 indicateurs : tempérer le pilotage par les chiffres au profit de la relation clients. - Sélectionner les quelques indicateurs qui comptent : cohérence entre projet, objectifs et mesure (activité, impact, satisfaction). - Atelier : le tableau de bord resserré de son projet de service.	
Faire vivre et réussir le projet dans la durée - Conduire le changement : embarquer les équipes et les médecins, gérer les résistances, communiquer le projet en interne et auprès des adhérents. - Évaluer, réajuster, capitaliser : progresser du projet N vers le projet N+1. - Atelier de synthèse : plan d'action et engagements de chaque participant.	