

<b>AVANT-PROPOS</b>	7
<b>INTRODUCTION</b>	9
<b>INSTRUMENTS STRATÉGIQUES</b>	13
<b>Chapitre 1. Cycle de Politique Strategique</b>	15
1.1. Qu'est-ce que la planification stratégique?	16
1.2. Processus de détermination et de planification de la politique: réflexion sur l'organisation	21
1.3. Le cycle de politique stratégique	22
<b>Chapitre 2. Manuel pour un plan de politique</b>	23
2.1. Aperçu du cycle de politique stratégique	28
2.2. Aperçu des étapes du développement d'un cycle de politique stratégique	29
<i>Chapitre 1. Mission, vision et valeurs (étapes 1-2-3)</i>	31
<i>Chapitre 2. Objectifs stratégiques (étape 4)</i>	33
<i>Chapitre 3. Objectifs opérationnels et tactiques (étape 5)</i>	38
<i>Chapitre 4. Facteurs critiques de succès et définition des priorités (étapes 6-7)</i>	40
<i>Chapitre 5. Projets (étape 8)</i>	43
<i>Chapitre 6. Implémentation (étape 9)</i>	44
<i>Chapitre 7. Evaluation (étape 10)</i>	45

<b>Chapitre 3. Modèle de qualité pour le ministère public</b>	51
3.1. Structure du modèle de qualité	53
3.2. Objectif de la mesure de la qualité	54
3.3. Implémentation par phases	55
3.4. Méthode de l'auto-évaluation	56
3.5. Résultat de l'auto-évaluation	57
3.6. Plan par étapes pour effectuer l'auto-évaluation	58
<i>Étape 1. Décision d'appliquer le modèle de qualité</i>	59
<i>Étape 2. Phase d'instruction</i>	60
<i>Étape 3. Composition de l'équipe d'auto-évaluation + formation</i>	62
<i>Étape 4. Exécution de l'auto-évaluation individuelle</i>	63
<i>Étape 5. Evaluation de groupe par consensus</i>	65
<i>Étape 6. Communication du résultat</i>	66
<i>Étape 7. Création et exécution d'initiatives d'amélioration</i>	67
3.7. Charge de travail de l'auto-évaluation	68
3.8. Structure des critères organisationnels	70
3.9. Explication des critères organisationnels	71
3.10. Structure du manuel	76
3.11. Structure de la fiche de réponse	77
3.12. Exemple	78

<b>Chapitre 4. Travail par projets</b>	79
4.1. Introduction	82
4.2. Déroulement des activités du groupe de projet ‘initiatives d’amélioration’	83
4.3. Différents types d’initiatives d’amélioration	84
4.4. Travail par projets: généralités	85
<i>Chapitre 1. Eléments partiels</i>	85
<i>Chapitre 2. Définition</i>	86
<i>Chapitre 3. Conditions de réussite</i>	87
<i>Chapitre 4. Avantages</i>	88
<i>Chapitre 5. Clés du succès</i>	89
<i>Chapitre 6. Causes d’échecs</i>	90
<i>Chapitre 7. Astuces pour le gestionnaire du projet</i>	91
4.5. Fonctionnement par projet: la méthode SARA	92
<i>Chapitre 1. Aperçu des étapes de projet selon la méthode SARA</i>	93
<i>Chapitre 2. La planification de projet étape par étape</i>	94
<i>Chapitre 3. Par où commencer?</i>	101

<b>Chapitre 5. Evaluation</b>	103
5.1. Intégration de different projets: combinaison du que faisons-nous et comment?	107
5.2. L'évaluation en quelques mots	108
5.3. Comment évaluer? Définir les indicateurs de resultats, les normes et les valeurs de mesure	110
5.4. Fiche technique pour chaque indicateur de résultat	111
5.5. Mesure des indicateurs de résultat: un processus cyclique	113
<b>CONCLUSION</b>	115
<b>LITTÉRATURE PERTINENTE</b>	117