

**INTRODUCTION**

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES OU DÉVELOPPEMENT SOCIAL	17
--	----

---

**PREMIÈRE PARTIE**

L'ÉLABORATION DE DIAGNOSTICS DYNAMIQUES	23
---	----

---

Principes de conduite des diagnostics dynamiques.	26
---	----

---

Constituer un partenariat.	34
----------------------------	----

---

Construire une connaissance partagée.	36
---------------------------------------	----

---

Explorer les possibles.	41
-------------------------	----

---

Constituer un partenariat de moyens.	44
--------------------------------------	----

---

Favoriser le débat à l'intérieur des organisations.	46
---	----

---

Le diagnostic initial, moyen d'apprécier la mise en œuvre des actions.	48
--	----

---

**DEUXIÈME PARTIE**

LA DÉFINITION ET LA TRANSFORMATION DES PROJETS	51
--	----

---

Inscrire les projets dans une stratégie de développement.	54
---	----

---

La formulation des projets.	56
-----------------------------	----

---

Le choix des projets.	62
-----------------------	----

---

Les problèmes de faisabilité.	65
-------------------------------	----

---

La mise en œuvre des projets.	71
-------------------------------	----

---

La transformation des projets.	76
--------------------------------	----

**TROISIÈME PARTIE****L'EXPRESSION DE LA DEMANDE DES HABITANTS 79**

---

L'exploration et l'élaboration de la demande. 82

---

L'évolution de la demande et des possibilités d'écoute. 88

---

La formulation et l'approfondissement de la demande. 90

---

L'écoute et la prise en compte des demandes. 95

---

Développer les capacités d'expression  
des groupes dominés. 102

---

Développer les réseaux de communication. 105

---

Diversifier les formes et les lieux d'écoute dans  
les services publics. 108

---

Élaborer des projets en réponse aux demandes. 113

---

**QUATRIÈME PARTIE****LE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX DE COOPÉRATION 117**

---

Identifier et soutenir le développement  
des réseaux existants. 121

---

Les conditions préalables à la création de réseaux. 123

---

Les supports de la constitution d'un réseau. 125

---

La formation du réseau initial. 129

---

La structuration et l'élargissement des réseaux. 131

---

**CINQUIÈME PARTIE****LA RÉALISATION DE PROJETS COLLECTIFS ET  
D' ACTIONS INTERSECTORIELLES 137**

---

Construire les conditions de la coopération. 141

---

Modalités de mise en œuvre de la coopération. 150

---

**SIXIÈME PARTIE****NÉGOCIATION ET GESTION DES CONFLITS  
INSTITUTIONNELS ET SOCIAUX 157**

---

Nature et forme des conflits. 160

---

Les formes d'expression des conflits et leurs fondements. 165

---

Les mécanismes contribuant à exacerber les tensions. 169

---

Les dispositifs de régulation. 178

---

Création d'un espace de négociation des conflits. 185

---

La prévention des conflits dans la population. 192

---

**SEPTIÈME PARTIE****LES PROCESSUS DE CHANGEMENT DANS LES ORGANISATIONS 197**

---

L'évolution du système social et le fonctionnement  
des organismes. 200

---

Les conceptions de la conduite du changement. 203

---

Les méthodes de transformation des organisations. 208

---

Le développement des échanges avec l'environnement. 215

---

Les stratégies de changement. 220

---

Redéfinition de la mission et des fonctions des organismes. 226

---

L'impulsion du changement par des initiatives extérieures. 228

---

**HUITIÈME PARTIE**

LE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS D'INITIATIVE DES HABITANTS	231
--	-----

---

La valorisation des capacités existantes.	235
---	-----

---

La coopération entre habitants et avec les organismes.	240
--	-----

---

Le soutien des habitants pour favoriser la maîtrise de l'environnement.	246
--	-----

---

**CONCLUSION**

PERTINENCE DES ACTIONS ET FLOU DES PROGRAMMES	259
---	-----

---

ANNEXES	267
---------	-----

---

*AVERTISSEMENT : Chacun des chapitres a été conçu pour être lu séparément, ce qui entraîne des redondances dont nous nous excusons auprès des lecteurs.*