

TABLE DES MATIÈRES

<i>Un mot de l'ACA</i>	
<i>La situation.....</i>	1
<i>Introduction.....</i>	3
<i>Étape 1 : Créer une culture média.....</i>	4
<i>Étape 2 : Analyser les besoins, évaluer les services rendus</i>	5
<i>Étape 3 : Analyser les diverses possibilités de service</i>	22
<i>Étape 4 : Partager l'information, développer un plan d'action.....</i>	26
<i>Étape 5 : Préparer le changement.....</i>	28
<i>Étape 6 : Fixer des objectifs et critères de performance clairs.....</i>	39
<i>Étape 7 : Aider l'agence à atteindre les objectifs</i>	46
<i>Étape 8 : Mesurer les performances</i>	47
<i>L'auteur</i>	54