

## 7 étapes pour décrire vos procédures de manière rapide, simple et utile

Rares sont les collaborateurs enthousiastes à l'idée de décrire les procédures de travail : "fastidieux", "inutile", "quand on aura le temps"... Pourtant, des procédures bien décrites apportent une réelle valeur ajoutée aux collaborateurs et à l'entreprise. Comment rendre cette tâche utile et agréable ? La réponse en 7 étapes.

1

### Identifier les activités clés

Dressez l'inventaire des activités de votre entreprise et sélectionnez celles qui :

- présentent un risque de qualité pour vos produits ou services
- présentent un risque de continuité en cas de départ ou d'absence d'un collaborateur
- sont liées à des exigences normatives ou réglementaires

2

### Planifier pour assurer la réussite

Pas de réussite sans plan d'action ! Construisez votre projet en répondant aux questions :

- de quelles ressources, internes ou externes, avez-vous besoin ?
- quelles sont les étapes et la date d'échéance ?
- comment communiquer sur le projet et son avancement ?

3

### Interviewer les experts métier

Les experts de chaque métier détiennent le savoir-faire et sont les plus à même de fournir le contenu des procédures. La personne désignée pour formaliser les procédures les interviewe pendant 1 à 2h maximum. Elle est compétente pour retranscrire l'information, animer des séances et elle maîtrise les concepts organisationnels.

4

### Mettre en forme le fond

Une fois le contenu récolté, travaillez la forme en gardant à l'esprit ces questions :

- est-ce assez simple, lisible et compréhensible pour les collaborateurs du métier ?
- la description est-elle autoporteuse (nul besoin de dictionnaire) ?
- l'essentiel est-il décrit avec le moins de texte possible ?

5

### Obtenir la validation des experts

Confirmez avec le collaborateur interviewé que la procédure décrite correspond bien à la réalité terrain.

6

### Faire valider par le responsable

Les procédures de travail définissent la manière de travailler dans l'entreprise. Faites-les toujours valider par le Responsable de Département et/ou la Direction pour assurer leur légitimité et leur bonne application.

7

### Promouvoir les procédures en interne

Lancez des actions communication afin de vous assurer que les collaborateurs accèdent facilement aux procédures de travail et qu'ils les utilisent. Organisez par exemple des meetings de présentation ou créez une courte vidéo explicative.