

## 9 trucs pour bâtir des procédures de travail efficaces

**Les procédures de travail font sauver beaucoup de temps, permettent de transmettre les savoirs d'un employé à l'autre, facilitent l'intégration de nouvelles personnes et surtout maintiennent la qualité du travail. Ils sont de formidables outils pour développer son entreprise.**

Pour être véritablement efficaces, les procédures doivent évidemment être bien réalisées. Les meilleurs rédacteurs des procédures sont les employés eux-mêmes puisqu'ils connaissent leurs tâches. Mais hélas, chacun n'étant pas habilité à le faire, voici des trucs pour y arriver.

### 1. FAIRE L'INVENTAIRE DE SES TÂCHES

Inviter l'employé à dresser une première liste avec les tâches qu'il réalise. Par exemple, un secrétaire pourrait inscrire : prendre et transmettre les appels téléphoniques, ouvrir et classer les dossiers, trier le courrier, commander la papeterie, etc.

Chaque tâche permettra de créer au moins une procédure.

### 2. POUR CHAQUE TÂCHE, DEMANDEZ-VOUS CE QUI DOIT ÊTRE FAIT POUR PASSER D'UN ÉTAT X VERS UN OBJECTIF Y.

Il est important de n'oublier aucune étape. Même l'évidence pour l'employé doit être inscrite dans la procédure. Par exemple, pour envoyer le courrier, il est important de timbrer l'envoi. Il faut donc l'indiquer dans la procédure.

### 3. FAIRE UNE PROCÉDURE EN UN SEUL TEMPS, LA FINIR AVANT DE FAIRE AUTRE CHOSE

Laisser du temps à l'employé pour faire ses procédures. Idéalement, lorsque l'on

débute une procédure, il faut avoir le temps de la compléter. Dans le cas contraire, il y a une grande perte de temps puisque la personne doit relire ce qu'elle a déjà fait. En plus, il y a un grand risque d'oublier des étapes.

#### **4. PENSER À TOUTES LES SITUATIONS POSSIBLES**

La procédure doit pouvoir répondre à toutes les situations. Que fait-on lorsqu'il n'y a plus d'encre dans l'imprimante? Qui appelle-t-on lorsque l'ordinateur ne répond plus? Qui est responsable de l'achat des timbres?

Tous les mots de passe et codes doivent être mentionnés dans les procédures ou encore le nom de la personne qui connaît ces mots de passe si la procédure est accessible à tous.

Vous pouvez aussi ajouter des modèles en annexe : modèles de lettres, de tableaux, de devis, etc.

#### **5. RÉDIGER LA PROCÉDURE**

Rédiger la procédure de façon télégraphique. Chaque étape devient un titre. Par la suite, il faut inscrire une petite description.

EXEMPLE : OUVRIR ET CLASSER LES DOSSIERS

- a. S'assurer que les documents du dossier sont en ordre
  - i. Vérifier que les documents sont classés en ordre de date, du plus récent au plus ancien.
  - ii. Vérifier que tous les documents sont signés.
  - iii. Agrafier les factures aux formulaires de remboursement.

La procédure doit être écrite dans l'ordre logique d'exécution, de la première action jusqu'à la dernière.

Selon le cas, vous pouvez ajouter une mise en garde ou le matériel nécessaire pour accomplir la tâche.

Vous pouvez aussi ajouter le temps nécessaire ou l'échéancier. Par exemple, transmettre l'autorisation au département des achats quatre semaines avant le début du projet. Inviter les participants à la réunion au moins sept jours avant la tenue de celle-ci. Par la suite, l'employé peut modifier les délais pour inscrire les dates et ainsi transformer la procédure en échéancier.

## **6. S'ASSURER QUE LES PROCÉDURES SONT SIMILAIRES**

Pour qu'il soit plus facile de s'y retrouver, toutes les procédures doivent être bâties selon le même canevas. Il est donc essentiel de fournir un modèle aux employés qui rédigent les procédures.

## **7. UTILISER DES VERBES D'ACTION, PRÉFÉREZ DES PHRASES POSITIVES**

Les phrases doivent être composées de verbe d'action et de mots précis. Rédiger un rapport statistique est plus précis que faire un rapport avec des statistiques.

Privilégier des phrases affirmatives telles que procéder à l'envoi après l'approbation par le directeur, plutôt que, ne pas envoyer sans l'approbation du directeur.

## **8. RÉVISER ET APPROUVER LA PROCÉDURE**

Dans un premier temps, l'employé qui a composé la procédure doit la réviser et s'assurer que chaque étape est présente et bien expliquée. Par la suite, un collègue peut vérifier s'il comprend bien chaque étape et s'il est capable d'accomplir la tâche. Par la suite, elle doit être approuvée par un responsable.

À la fin de la procédure, inscrivez les informations suivantes : lue, acceptée et approuvée par : (le nom du responsable) avec la date. Modifier ces informations à chaque mise à jour.

## **9. DÉTERMINER LE MODE DE SAUVERGARDE**

Les procédures peuvent être sauvegardées dans un seul document Word avec une table des matières ou encore par département. Chaque procédure peut aussi être un document qui sera sauvegardé dans des dossiers bien identifiés. L'important est qu'un employé trouve rapidement la procédure qu'il cherche.