

SYLLABUS *RÉDACTION DE PROCESSUS ET PROCÉDURES*

SERVICE SUR MESURE

Le recueil officiel des processus et procédures est un outil d'amélioration extrêmement dynamique. Il permet de consolider et de diffuser les acquis tout en ouvrant les portes à de nombreuses améliorations.

La rédaction et la diffusion des renseignements qui y figurent (politiques, procédures, règles, normes et manuels d'utilisation pas-à-pas) consistent en une démarche importante pour toute entreprise désirant gagner en efficacité.

Malgré les énormes avantages d'une telle documentation, peu d'entreprises disposent de suffisamment de temps et de ressources pour s'y consacrer.

Formations Qualitemps offre un programme d'aide à la rédaction de processus et de procédures permettant de :

- Bien identifier et définir les processus existants.
- Déposer l'expertise du personnel sur papier.
- Consolider les acquis.
- Simplifier et maximiser les processus.
- Ouvrir la voie à des améliorations importantes.
- Prévenir les erreurs et les pertes de temps.
- Communiquer des instructions claires et précises aux employés.
- Accélérer et faciliter la formation des nouveaux employés.

Dans un premier temps: l'offre de service

- Rencontre entre le formateur et le/les responsable(s) de la compagnie afin d'élaborer la démarche la plus appropriée. Il s'agit alors de définir les processus à rédiger et d'établir l'échéancier et les ressources à assigner.

Cette première rencontre, **sans frais**, vise à cibler les meilleures opportunités d'améliorations et à établir un plan d'action en lien avec les réalités de l'entreprise.

Le consultant soumet par la suite un plan d'intervention sous forme d'offre de services pouvant s'articuler autour de séances de coaching d'accompagnement ou de mandat global.

Dans un deuxième temps: le mandat

Exemple de mandat global :

Phase I – Mise en place du projet

Désignation des personnes responsables et rencontres de façon à :

- Bien expliquer la démarche.
- Établir les attentes des individus quand aux efforts à investir.
- Décider de la portée et du rôle de la documentation écrite.

La durée de cette rencontre est d'environ une demi-journée.

Phase II – Prise de rendez-vous ultérieurs

Entrevues et rapatriement des documents existants conduisant à :

- L'analyse des processus existants... pourquoi, par qui, pour qui, où, quand, comment, avec quoi, à quelle fréquence, etc.
- L'identification des problèmes; failles, contraintes, risques, etc.
- La production de l'inventaire.

Durée et nombre de rencontres en fonction de l'envergure du projet.

Phase III – Début du projet de rédaction

Rédaction, consultation, approbation

Cette première phase de la rédaction ressemble à la méthode de remue-méninges.

Différentes techniques seront mises à profit afin de susciter des séances de discussion et de consultation qui permettront de :

- Dresser un portrait de la situation.
- Dégager les idées de chacun sur ce qui engendrerait une plus grande efficacité.

Le rôle du consultant est d'amener le groupe à s'entendre et à prendre des décisions en cohésion avec la réalité (pouvoirs, temps, budget, outils, ressources informatiques, etc.) Il devient une sorte de gardien des règles relationnelles du groupe.

Des tableaux (grilles de décision) et différents documents d'aide (schémas, processus, cartes mentales, etc.) seront utilisés afin de représenter la situation, les idées recueillies et l'évolution des décisions prises.

Durée et nombre de rencontres en fonction de l'envergure du projet.

Phase IV – Diffusion (phase cruciale de réussite du projet)

C'est le partage des connaissances.

Dans un travail de collaboration, le consultant et les différents responsables de l'entreprise se réuniront, afin de :

- Décider des moyens qui permettront de diffuser l'information et de la rendre facilement accessible à tous.

Cette étape est essentielle à la réussite du projet. Elle fera la différence entre un document statique; simplement rédigé et classé, et un document dynamique; diffusé et utilisé à sa juste valeur et à l'image de son entreprise.

Une diffusion massive aura pour but de faire en sorte que tous les employés, impliqués ou non, prennent conscience de cette nouvelle documentation, et reçoivent des directives claires et précises.

Durée et nombre de rencontres en fonction de l'envergure du projet.

Phase V – Encadrement et suivis : vers une autonomie du client

- Établir les moyens qui seront mis en place pour encadrer les employés et leur permettre de s'adapter au changement.

L'ensemble des outils ou méthodes de gestion de la démarche que nous vous proposons a été développé en fonction de l'engagement fondamental de Formations Qualitemps :

Fournir des solutions tangibles et applicables pour plus d'efficacité et de bien-être au travail.