

Rédaction de processus et de procédures

Le savoir-faire d'une entreprise est l'un de ses plus grands actifs ! 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) constituent 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. Voilà pourquoi Formations Qualitemps offre un programme d'assistance à la rédaction de processus et de procédures.

Objectifs de l'accompagnement

- Mobiliser le personnel pour la réalisation du projet
- Guider et encadrer la personne ou l'équipe responsable
- Identifier rapidement les processus à rédiger et la portée de la documentation
- Bâtir une structure et des modèles de documentation
- Choisir les bons outils de rédaction
- Mettre en place une bonne méthode et de bons outils de gestion documentaire
- Mettre en place de bonnes méthodes de mise à jour et de diffusion

Les gains qui découlent d'une démarche de rédaction des processus et procédures sont substantiels pour l'entreprise :

- Bien identifier et définir les processus existants ;
- Consigner l'expertise du personnel ;
- 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.

Analyse d'un mandat d'accompagnement et offre de services

Une première rencontre a lieu entre le formateur et le ou les responsables de l'entreprise afin d'élaborer la démarche la plus appropriée. Cette rencontre vise à :

- Identifier les processus à rédiger;
- Établir l'échéancier et déterminer quelles ressources l'entreprise désire y assigner.
-

Cette première rencontre, sans frais, identifiera les meilleures opportunités d'améliorations et établira un plan d'action réaliste en lien avec les besoins de l'entreprise.

Le consultant soumettra par la suite un plan d'intervention. L'offre de services pourra comprendre des sessions d'accompagnement (individuel ou d'équipe) ou un mandat global.

Exemple de déroulement d'un mandat global

(Durée et nombre de rencontres de chaque phase en fonction de l'envergure du projet)

Phase I – Mise en place du projet

- Assignation des personnes responsables
- Formation sur la démarche
- Détermination des rôles et responsabilité
- Élaboration d'un échéancier préliminaire

Phase II – Saisie de l'information

- Support aux entrevues et rapatriement des documents existants
- Analyse des processus existants... pourquoi, par qui, pour qui, où, quand, comment, avec quoi, à quelle fréquence, etc.
- Méthode d'identification des problèmes; failles, contraintes, risques, etc.

Phase III – Début du projet de rédaction

La phase de la rédaction peut ressembler à la méthode du remue-méninges. Différentes techniques seront mises à profit afin de susciter des sessions de discussion et de consultation dont l'objectif est de :

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

Le rôle du consultant est d'amener le groupe à s'entendre et à prendre des décisions cohérentes avec la réalité.

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.

Phase IV – Rédaction finale

- Construction des canevas
- Construction de la structure documentaire
- Choix de l'outil ou de la méthode de stockage
- Adoption progressive de la documentation
- Rédaction finale

Phase V – Diffusion

C'est le partage des connaissances, la phase cruciale de réussite du projet.

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.

Phase VI – Encadrement et suivis : vers l'autonomie

Dans cette dernière phase, il s'agira de décider des moyens qui seront mis en place pour encadrer les employés et leur permettre de s'adapter au changement.

La démarche que nous vous proposons a été développée 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.