



FICHE PRATIQUE

RELANCER LES TRAVAUX EN RETARD

par Christian DOUCET

_Les fiches pratiques sont des guides simples sur les sujets traités.
Si vous les réutilisez, merci de citer la source.

mise à jour du 4 septembre 2009

L'une des difficultés des démarches qualité est le suivi des plans d'actions : les travaux prennent du retard, les intéressés ont toujours des priorités plus urgentes, ils n'accueillent pas toujours de façon aimable les demandes... Bref c'est souvent une véritable épreuve que d'obtenir le respect des délais promis.

Ce qui suit propose quelques bonnes pratiques dans ce but, en 8 points.

1. **Faire initialement un plan d'actions prévisionnel rapide mais réaliste** : Fixer si possible les dates les plus proches possibles car, plus elles sont lointaines, plus elles ont de chances d'être oubliées. La solution idéale est de faire mener les actions aussitôt après qu'elles aient été analysées et discutées. C'est à ce moment-là, lorsqu'on les a bien en tête, qu'on les réalisera le plus facilement.

Sauf nécessité impérieuse, tenir toutefois compte des contraintes, par exemple si les intéressés sont surchargés de travail par ailleurs. Essayer de comprendre les obligations raisonnables des acteurs et négocier avec eux des délais faisables les plus courts possibles, quitte à les aider. Des délais irréalistes ne servent à rien.
2. **Prévenir vaut mieux que guérir** : lorsqu'on a des doutes, ne pas hésiter à téléphoner avant l'échéance afin de rappeler le travail à faire.
3. **Relancer de façon « sympathique »** : Ne pas se limiter à « vous êtes en retard ! », comprendre que l'interlocuteur a d'autres chats à fouetter et que le vôtre n'est pas forcément celui qu'il préfère. Commencer par vous préoccuper de ses propres préoccupations, laissez-le vous donner ses raisons, recherchez l'empathie avec lui. Il sait pourquoi vous l'appellez, inutile de le brusquer. Plus vous saurez être sympathique et mieux vous serez entendu.
4. **Préparer vos arguments en vous situant dans la motivation de l'interlocuteur** : mettez en relief les gains que l'interlocuteur retirera des travaux (ne serait-ce que le fait de ne plus être relancé...).
5. **Se faire appuyer par la Direction** : inutile d'insister si la direction fixe d'autres priorités en parallèle. Il vaut mieux commencer par discuter avec elle. Cela servira au minimum à ce qu'elle ait conscience de cette charge de travail et en tienne compte.
6. **En cas de grosse difficulté, faire preuve d'astuce et de tactique** : si vous constatez que l'intéressé résiste opiniâtrement, avant de le joindre réfléchir aux moyens de pression possibles, aux responsables hiérarchiques qui pourraient aider... et les mettre en œuvre. Une fois que vous aurez créé un climat « favorable », joindre alors l'intéressé.
7. **Refixer des dates aussi proches que possible** : votre relance a au moins remis les travaux en tête de votre interlocuteur. Maintenant qu'il y pense, il faut qu'il le fasse rapidement. Sinon, si vous refixez une date trop lointaine, il oubliera de nouveau.
8. **Comment mesurer votre efficacité** ? Au pourcentage de retards malgré les relances...

En résumé, soyez...

- **Réaliste**
- **Sympathique**
- **Convaincant**
- **Rusé**
- **Dynamique**