DOUCET Conseil

Conseil, Audits et Formation en Management, Organisation, Qualité, Stratégie, Résolution de conflits, Gestion de Projet, Logiciels de GED et de formation

Humanisme et performance

Le Parc de Massy, 1bis rue Marcel PAUL, 91742 MASSY Cedex
Adresse postale : 6 rue SORET, 91600 Savigny sur Orge
☎ : 01 69 44 20 33 / 🖷 : 0826 166 747 / e-mail : info@doucetconseil.fr
☎ Site : http://www.doucetconseil.fr / www.qualite-info.net

FICHE PRATIQUE

REDIGER UNE INSTRUCTION, UNE METHODE, UNE PROCEDURE…

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

mise à jour du lundi 31 décembre 2007

Trois Principes

Principe n° 1 : Le document doit être conçu comme un "outil" : l'objectif est de permettre à son utilisateur d'effectuer les travaux prévus sans erreur et dans le minimum de temps.

Pourquoi ? : C'est l'utilité et l'adaptation à son usage d'un document qui compte, et non par exemple sa simplicité : un document épais mais utile et bien conçu sera apprécié, une simple feuille mais inutile sera considérée comme superflue.

Pourquoi ? : Un document couramment utilisé sera tenu à jour, un document non utilisé ne le sera pas.

Principe n° 2 : La méthode d'évolution doit être simple et rapide.

Pourquoi ? : Un document non à jour est pire que l'absence de document.

Pourquoi ? : Si la procédure d'évolution est trop lourde, les documents ne seront pas tenus à jour

Principe n° 3 : sauf consignes critiques, l'utilisateur doit rester tenu par une obligation de résultats et non de conformité aux méthodes et procédures.

Pourquoi ? : Un document ne peut pas représenter la complexité des situations concrètes : cas particuliers, incidents… L'utilisateur du document doit pouvoir s'adapter à ces situations tout en essayant de respecter au mieux les « bonnes pratiques » indiquées dans le document. Le contraire conduit à négliger la qualité au profit du respect administratif des procédures.

Mise en pratique

7 étapes pour préparer un document

1ère étape : Identifier quels seront les utilisateurs du document et quels sont leurs besoins ?

Exemples :

- On traitera surtout les points que l'utilisateur ne connaît pas parfaitement et dont il a besoin : erreurs ou incidents constatés par le passé, cas rares ou « anormaux » mal connus, indications détaillées (tarif, check-lists, mode d'emploi d'un écran de logiciel…), précautions particulières…
- La présentation sera adaptée aux conditions de réalisation du travail, exemples : une fiche sera mieux adaptée à du travail posté, un document global à du travail en bureau, une affichette pour rappeler les règles de rangement dans une armoire, etc…
- S'adapter aux besoins :
  - Si le besoin est d'être réactif et rapide, la méthode développée par le document doit permettre d'aller vite et bien.
  - En cas de forte rotation du personnel, le document sera pédagogique afin de faciliter la prise de poste.
  - S'il y a plusieurs besoins différents, faire éventuellement autant de documents, par exemple une fiche résumée pour l'usage courant, un manuel de formation pour les nouveaux
- Adapter le document aux qualités et défauts de l'opérateur ainsi qu'à sa psychologie : les documents pourront ainsi être à modifier en cas de changement d'opérateur, par exemple si le suivant connaît moins bien certains aspects ou fait d'autres erreurs que le premier.

A éviter :

- Les documents trop simples, qui se bornent à des généralités

- Les documents descriptifs, qui mélangent l'essentiel et l'accessoire, et dans lesquels l'utilisateur a du mal à trouver les informations dont il a besoin
- Les informations réparties dans de multiples documents, qui transforment la recherche d'informations en jeu de piste, avec des références en cascade

2ème étape : Faire rédiger un projet par ou avec le plus compétent

3ème étape : Soigner l'ergonomie du document :

- Prévoir si possible un document par sujet et toutes les informations sur un sujet dans un seul document
- Partir du principe que l'utilisateur n'a pas le temps de lire
- Utiliser préférentiellement des tableaux, graphes,...
- Se limiter aux indications opérationnelles, éviter les digressions, justifications... (les mettre en annexe le cas échéant)
- Distinguer les dispositions obligatoires (exemple : visas) et les simples conseils
- S'exprimer dans le langage de l'utilisateur
- Donner des exemples
- Faciliter l'accès aux informations : table des matières, index, lexique, plan-type,...
- Adapter la présentation aux conditions d'emploi : atelier, chantier,...
- Faciliter l'accès au document : lieu de rangement facile d'accès ; dans le cas de document informatisé, prévoir une recherche aisée.

4ème étape : Soumettre le document aux différents utilisateurs et le finaliser en recherchant le consensus

- La concertation est essentielle. Un document n'est appliqué que s'il est accepté et approprié par les acteurs
- La concertation permet à chacun d'exprimer ses propres besoins et de comprendre les besoins des autres. Cette compréhension des besoins des autres est essentielle.

A éviter :

- Les documents diffusés sans une réunion permettant des échanges approfondis sur les points essentiels.

5ème étape : Expérimenter le document et l'adapter si nécessaire, mesurer les améliorations apportées

- Seule la pratique montrera si le document est bien conçu ou non. Cette phase d'essai permet de former les utilisateurs et de finaliser le document.
- La mesure des progrès permet de conforter la motivation des acteurs et des dirigeants.

6ème étape : Officialiser le document.

- C'est une étape symbolique qui le rend désormais applicable.
- Prévoir un mécanisme simple et rapide (bien des visas peuvent être donnés à postériori)

7ème étape : Suivre son utilisation et sa tenue à jour.

- Passer régulièrement sur le terrain. Un document raturé et modifié à la main est un bon document (à condition naturellement de le remettre au net périodiquement afin qu'il reste clair). Un document qui reste bien net et propre est un document qui n'est pas utilisé, et qui est donc inutile ou inadapté (sauf exception).
- Faire évoluer le document en fonction des erreurs constatées.
- Il faut aussi s'adapter aux évolutions permanentes de l'entreprise : changements d'organisation, de personnels, de consignes…

La gestion des documents

- Mettre en œuvre dans toute la mesure du possible des moyens informatisés : gestionnaire de document, Intranet/internet, gestionnaire de processus, moteur de recherche.... qui permettent de n'avoir qu'une référence, sur le serveur, et évitent les lourdes diffusions papier.
- Dans tous les cas, prévoir une tenue à jour rapide. Une bonne solution est de la confier aux utilisateurs du document. Sauf cas critiques, les visas éventuels peuvent être prévus à postériori et non à priori. La documentation ne doit pas limiter la flexibilité et la réactivité de l'organisation.

Par Christian DOUCET

En cas de reprise, merci de citer l'auteur.