

Créer une organisation

Comment bien rédiger des attendus ?

Le piège le plus courant lors de la rédaction des attendus est celui de vouloir contrôler la façon dont une personne se charge d'un rôle, en essayant de faire la liste exhaustive des actions qu'elle doit faire. Cette forme a ceci de dysfonctionnel qu'elle ne donne pas l'impression à la personne en charge d'un rôle qu'on lui fait pas confiance pour déterminer ce qu'il est nécessaire de faire, qu'on ne reconnaît pas ses compétences (ou que d'autres s'imaginent plus compétents) et qu'on veut lui imposer une façon de faire en allant parfois à l'encontre de ses préférences personnelles.

En rédigeant des attendus, il s'agit de se poser la question: de quoi ais-je besoin comme "production" de ce rôle pour à mon tour réaliser ma mission ?

Voici quelques exemples:

- Plutôt que
"Consolider chaque semaine les informations issues de la base de réservations dans un tableau excel et le déposer sur K:"
on préférera
"Chaque lundi, rendre disponible aux formateurs une liste sur l'état des réservations, pour leur permettre de contacter facilement leurs participants et effectuer les relances adéquates"
- Plutôt que
"Passer 3 fois par semaine le balais et une fois par semaine la serpière dans tout le bâtiment"
on préférera
"S'assurer de disposer de locaux propres et accueillant afin que les participant-e-s à nos formations se sentent confortable durant leur séjour chez nous et qu'ils puissent mettre toute leur attention dans la matière que nous leur enseignons."

Comme dans l'exemple de la raison d'être, on essaie de donner du sens à ce qui est attendu afin de générer de l'engagement, et de souligner la valeur contributive de ces actions lorsqu'elles sont menées à bien autant que les risques qui en découlent lorsque ce n'est pas le cas.

Dans de nombreuses situation, cependant, il n'est pas nécessaire d'être aussi "verbeux", et aller à l'essentiel permettra d'être plus lisible et plus accessible.

De plus, il est souhaitable, en bonne pratique, de commencer un attendu par un verbe. Par exemple:

- **Fournir** mensuellement un rapport sur les stock au rôle [vente]
- **Effectuer** un backup hebdomadaire du site Internet
- **Relever** le courrier et le distribuer à qui de droit.

Lors de la création d'un rôle ou d'un cercle, il n'est pas utile de réfléchir trop

Créer une organisation

longtemps à une liste exhaustive de ces attendus, car idéalement cette liste s'enrichi par la pratique, au fur et à mesure que l'on rencontre des situations qui nécessitent plus de clarté.

D'une façon générale, on créera des attendus lorsque:

- Il existe une exigence légale ou définie par des conditions cadre hors de l'organisation. Par exemple, il est recommandé d'indiquer que le rôle [comptabilité] doit fournir une fois par année des documents compatibles avec la législation en vigueur pour la déclaration d'impôts. Si on se rend compte à un moment que le tableau excel qui a servi à faire le travail ne répondra pas à ces exigences, il y aura beaucoup de travail à faire pour rattrapper le coup.
- Il existe un risque vital pour l'organisation. Par exemple, il peut être utile de rappeler au rôle [support technique] qu'il est attendu de lui qu'il fasse un backup des données au minimum une fois par semaine. Il sera trop tard, une fois qu'on a perdu toutes nos données, de se rendre compte que ce n'était pas assez clair.
- L'attendu n'a rien à voir avec la raison d'être. Par exemple s'il est attendu du rôle [cuisine] de fermer les locaux à clé, parce que c'est la dernière personne à quitter l'organisation.
- Et finalement dans toutes les situations où on constate que ce n'était pas clair et qu'à des fins de documentation on juge utile de rajouter une description, qui servira soit pour que le malentendu ne se reproduise plus, soit pour que la personne qui reprendra le rôle dans le futur soit directement informé de cette attente.

Référence ID de l'article : #1013

Auteur : David Dräyer

Dernière mise à jour : 2022-07-15 12:14