



# Rédiger des politiques et procédures en lien avec les processus administratifs

*Pour la mise en valeur de l'expertise et des savoir-faire de l'entreprise*

## Contexte

Parvenir à partager efficacement la connaissance organisationnelle est un défi pour l'entreprise. On ne cesse de réinventer la roue malgré l'investissement d'importantes sommes dans les applications informatiques sans pourtant se pencher sur la notion du partage de la connaissance des employés. Cette mise en commun, pour être efficace, doit être culturelle. A ce titre, elle se fera plus aisément, par le biais de la rédaction des politiques et procédures de l'entreprise.

Un Recueil Officiel des politiques, procédures et instructions de travail est un outil d'amélioration dynamique. Il permet de consolider et de diffuser les acquis tout en ouvrant les portes à de nombreuses améliorations.

Or, malgré les énormes avantages d'une telle documentation, il s'agit tout de même d'une démarche laborieuse. Pour y parvenir avec succès, l'entreprise devra nommer une ou des personnes responsables et s'assurer qu'un plan d'action et un échéancier auront été établis. La direction devra donc s'impliquer au début du projet afin d'en déterminer la portée et ensuite soutenir les personnes responsables au cours de la démarche.

Notre formation permet d'acquérir des outils et des savoir-faire tangibles et applicables afin de pouvoir effectuer l'ensemble de la démarche. C'est-à-dire; la réflexion, le plan d'action, la rédaction et le maintien.

## Clientèle cible

Gestionnaires, administrateurs, chefs d'équipes, adjointes administratives, techniciens, personnel de bureau, etc. Toutes personnes qui initieront, superviseront ou exécuteront la démarche.

## Objectifs

- Identifier les politiques, procédures ou processus de l'entreprise.
- Développer un esprit critique quant au contenu des documents pour favoriser l'atteinte des objectifs d'affaires qu'ils supportent (qualité, efficacité et compétence)

- Connaître les différentes étapes du processus d'un projet de développement de documentation.
- Pouvoir élaborer un plan d'action et un échéancier.
- Comprendre les impacts à documenter : Un projet de documentation engage à une amélioration (un changement).
- Élaborer le canevas de rédaction de l'entreprise.

## Résultats attendus

- Réduire la non-qualité et éliminer les zones grises.
- Susciter la collaboration et réduire le travail en silo.
- Développer une meilleure connaissance de ce que nos collègues font et pourquoi ils le font?
- Établir des balises et des normes claires.
- Intégrer plus facilement les nouveaux employés.
- Implanter au sein des équipes de travail une réelle culture du partage.

## Contenu

- Bâtir le recueil officiel des connaissances
  - **Les politiques**
    - ✓ Définition
    - ✓ Particularités des politiques
    - ✓ Outils d'aide à la rédaction des politiques
  - **Les procédures**
    - ✓ Définition
    - ✓ Particularités des procédures
    - ✓ Outils d'aide à la rédaction des procédures
  - **Les processus**
    - ✓ Définition
    - ✓ Particularité du processus
    - ✓ Se servir du processus dans une approche de documentation (un processus avant et après)
- Interrelation entre les documents
- Rôle, responsabilité, autorité dans une démarche de transfert des connaissances
- Projet de rédaction
  - Étape 1 – Identification du besoin
  - Étape 2 – Organisation du projet
  - Étape 3 – Collecte de l'information

- Étape 4 – Diffusion et accessibilité à l'information
- Étape 5 – Encadrement et suivi
- Étape 6 – Révision et gestion des modifications
- Conclusion

## **Méthodologie**

- Exposé interactif
- Exercices pratiques

## **Matériel**

- *Manuel de cours sous forme de guide complet*
- *La politique des politiques et procédures*
- *Outils d'aide à la rédaction*