



Rédaction des procédures

Quelques conseils pour la rédaction et l'entretien...

Alain Coulon a traduit et adapté ces quelques conseils, extraits d'une feuille volante, en langue anglaise, de provenance indéterminée (félicitations à l'émetteur pour la maîtrise de ses documents !).

Le lecteur perspicace qui saurait retrouver l'origine exacte de ce texte est invité à se faire connaître. Il gagnera une adhésion annuelle à l'ADELI ... au bénéfice d'un tiers.

Les lecteurs seront sans doute surpris et, dans un premier temps, déçus par la banalité de ces conseils de simple bon sens. L'usage nous a cependant appris que les plus grandes erreurs sont souvent commises par ceux qui oublient de respecter les principes du bon sens le plus élémentaire.

Conseil préliminaire : ne cherchez pas l'exhaustivité dans ces conseils qui s'adressent à ceux qui ont déjà une connaissance pratique des procédures.

Rédaction

Utilisez un formulaire de procédure dès le départ

Vous gagnerez un temps précieux, si vous commencez par lire les guides du manuel des procédures qui traitent de la rédaction des procédures.

Dans le cas de procédures dépendantes les unes des autres, imposez-vous une approche globale cohérente.

Ne formulez que le strict nécessaire

N'insistez que sur la description des particularités qui ne seraient pas forcément connues d'un exécutant quelconque.

Répondez simplement aux exigences incontournables d'ISO.

Dites ce que vous faites, non pas ce que vous feriez

N'essayez pas d'échafauder un nouveau système théorique idéal. Appliquez-vous à décrire convenablement les pratiques actuelles.

Utilisez des schémas

Les images aideront le lecteur à comprendre les mécanismes.

Construisez le sommaire comme un simple organigramme avec des éléments numérotés qui seront détaillés ultérieurement dans le document.

Les pictogrammes, les indentations, les changements de police et les espaces aident à classer et à séparer les éléments d'information.

Faites relire les procédures par des personnes concernées

- Par les personnes qui les exécuteront ;
- Par les personnes qui en recevront les résultats (ses clients).

La relecture est aussi importante que la revue.

Assurez-vous que vos relecteurs sont compétents et qu'ils ont prêté à votre document toute l'attention nécessaire. Il est pertinent de soumettre le document à la vérification d'un expert ISO.

Une procédure mal organisée, peu consistante, en contradiction avec les usages courants, comportant des lacunes majeures et des cas irrésolus, ne passera pas l'épreuve de la revue.

Accordez à votre comité la faveur de résoudre ces difficultés avant de convoquer la revue.

Revue

Ne réunissez votre comité de revue qu'après vous être soigneusement assurés, par la rigueur du cycle de relecture, qu'il n'y a pas de cas irrésolus ou de problèmes majeurs.

Le comité comprend de 4 à 7 membres. En dehors de l'auteur, il faut :

- un modérateur expérimenté pour conduire la réunion ;
- un relecteur pointilleux ;
- quelques autres membres (de 1 à 4) représentant les entités concernées.

Maintenance de la documentation

Maintenir la santé de son système de management de la qualité demande toujours un peu d'attention.

La certification ISO peut n'être qu'un atout fugace si on laisse au temps le loisir de dégrader progressivement l'ordonnancement initial. En particulier, les réorganisations importantes sont des facteurs d'accélération des dégradations.

Pour éviter de vous laisser entraîner dans des dérives fatales, prenez le temps de répondre périodiquement aux questions suivantes :

Ma documentation répond-elle à mon organisation ?

- Les affectations et les délégations sont-elles à jour ?
- Les nouveaux auteurs des documents vivants sont-ils identifiés (en cas de changement) ?
- Les changements d'auteur ont-ils été enregistrés ?

Ma documentation correspond-elle à mon activité ?

- Les mises à jour des procédures existantes ont-elles été approuvées (la formalisation des modifications ont-elles été approuvées) ?
- Les nouvelles procédures ont-elles été documentées et approuvées ?
- Les procédures nouvelles ou révisées ont-elles été diffusées aux utilisateurs ?
- Les procédures périmées ont-elles été retirées de leur lieu d'utilisation ?
- Les procédures caduques ont-elles été retirées de leur lieu d'utilisation et toutes ses références ont-elles été supprimées dans les autres manuels et procédures ?
- Les brouillons des procédures ont-ils été retirés de la circulation après que les versions approuvées aient été diffusées ?
- Si des fonctions ont été transférées d'une organisation à l'autre, leurs procédures documentées les ont-elles accompagnées ? ▲

traduit et adapté par Alain Coulon