

## Conseils sur l'élaboration d'une documentation de travail

La documentation de travail est un excellent outil pour appuyer l'apprentissage professionnel et pour y intégrer les compétences essentielles. Que nous en soyons conscients ou pas, il y a des soutiens au rendement tout autour de nous. Avez-vous déjà renvoyé à un tableau de dépannage lorsque le matériel ne fonctionnait pas, utilisé un système de géopositionnement (GPS) pour vous déplacer du point A au point B, ou monté un article d'ameublement provenant d'IKEA? Ce sont tous des exemples de soutiens au rendement et, s'ils sont appliqués à une tâche, de documentations de travail.

La documentation de travail fournit aux employés les renseignements et les conseils dont ils ont besoin au moment opportun, en cours d'emploi, afin d'être productifs, précis et efficaces.

La présente section présente une vue d'ensemble de la documentation de travail et des stratégies permettant de la concevoir. Vous y découvrirez ce qui suit :

- Ce qu'est une documentation de travail;
- Quand la documentation de travail convient le mieux;
- Les avantages à utiliser une documentation de travail;
- Les types de documentations de travail et quand les utiliser
- Des conseils pour leur conception

### a) Ce qu'est une documentation de travail

Une documentation de travail est un outil ou toute autre ressource qui offre **la bonne dose** de conseils touchant la tâche et **le soutien – au moment requis** pour l'exécution de la tâche.

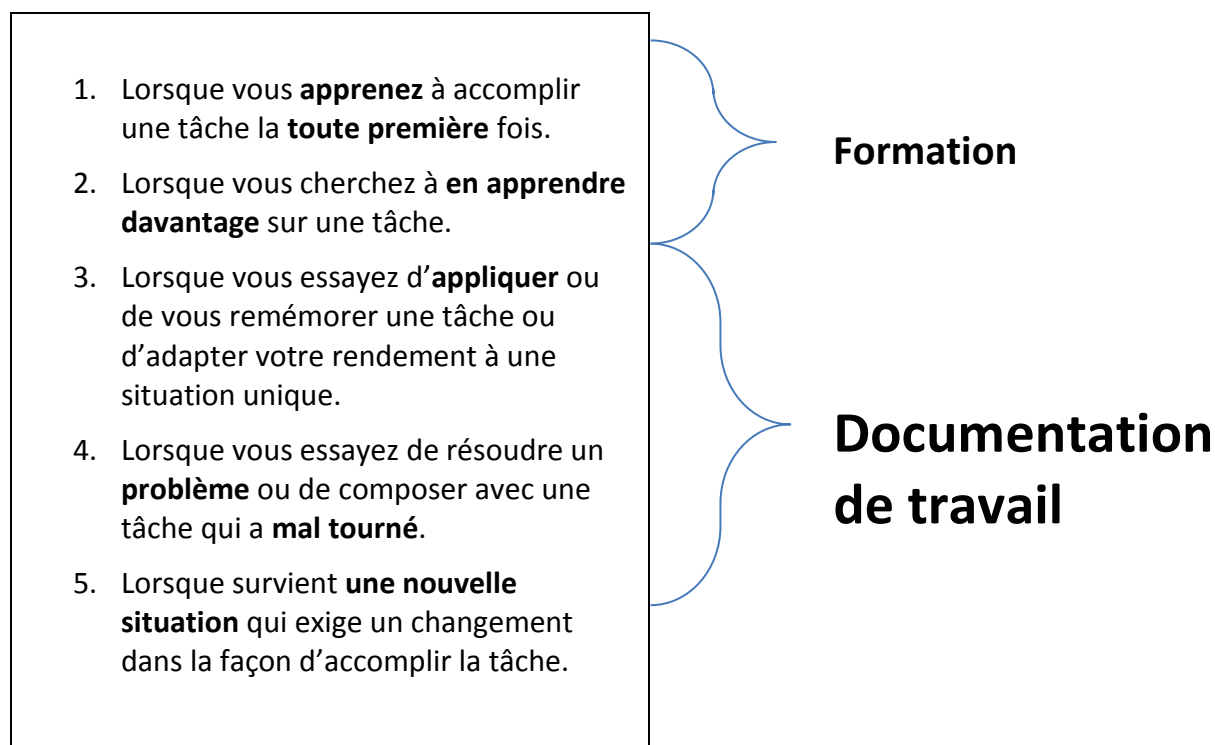
Un ordinateur ne serait pas une documentation de travail, mais une application logicielle comme un tutoriel le serait. Un marteau ne serait pas une documentation de travail, mais une carte plastifiée qui recommande quel type de clous utiliser pour une tâche particulière le serait.

#### Au moment requis

Rien ne décrit mieux une documentation de travail que l'idée du « *moment requis* ». Bien utilisée, une documentation de travail fait partie intégrante de la tâche.

*« C'est tout simplement un coup d'épée dans l'eau lorsque nous nous attendons que les employés transfèrent le contenu de la formation immédiatement au marché du travail. L'apprentissage ne perdure tout simplement pas, à moins d'intégrer des mesures propices au rendement à l'organigramme. » - L'employeur*

## b) Quand la documentation de travail convient le mieux



Beaucoup de situations sont d'excellentes occasions d'utiliser une documentation de travail.

Par exemple :

- Lorsqu'une tâche est nette et répétitive, la documentation de travail accélère le travail et élimine la possibilité d'erreurs.
- Lorsqu'une tâche est complexe, la documentation de travail dissimule une partie de cette complexité, ce qui permet à l'employé de se concentrer sur les aspects de la tâche les plus essentiels.
- Lorsqu'une tâche exige l'application d'un processus, la documentation de travail transforme les renseignements conceptuels en extraits productifs.
- Lorsque les méthodes, procédures et / ou extraits professionnels évoluent grandement, la documentation de travail « coache » les utilisateurs à passer de l'ancienne à la nouvelle façon de faire.
- Lorsque vous devez assurer un rendement uniforme, la documentation de travail réduit les changements qui peuvent engendrer des problèmes ultérieurement.

- Lorsque vous avez besoin de conserver des registres, la documentation de travail peut retracer les activités et générer des rapports.

Il ne fait aucun doute qu'une entreprise compte de nombreuses occasions d'instaurer une documentation de travail; vous n'avez qu'à jeter un regard autour de vous et à rechercher les indices. Ils sont plus faciles à déceler que vous ne le pensez.

### **c) Les avantages à utiliser une documentation de travail**

Les avantages d'une documentation de travail comprennent ce qui suit :

- moins de recyclage / une formation abrégée
- des niveaux de rendement et de productivité supérieurs à ce qu'on pourrait obtenir uniquement par la formation
- un délai accéléré menant à la compétence
- un coût moindre par compétence
- une réduction du gaspillage, des erreurs et des omissions
- une productivité et une efficacité améliorées
- une satisfaction de la clientèle face aux produits ou services
- une satisfaction des employés

### **d) Les types de documentations de travail et quand les utiliser**

Lorsqu'on conçoit une documentation de travail, on le fait avec une tâche particulière à l'esprit. Les aspects dont vous devrez tenir compte au moment de déterminer le type de documentation de travail requis sont les suivants :

#### **La tâche**

- Comment procède-t-on habituellement pour accomplir la tâche?
- Quel est l'ordre des étapes, des processus ou des prises de décisions?
- Quels outils utilise-t-on pour réaliser la tâche?
- Suit-on les mêmes étapes, dans le même ordre, chaque fois qu'on exécute la tâche?
- Y a-t-il des moments où on accomplit la tâche dans un ordre différent?

#### **L'employé ou l'employée**

- Avez-vous tenu compte de qui utilisera la documentation de travail?

- Quel est le niveau d'expérience des employés? Si l'employé ou l'employée est nouveau ou nouvelle ou possède une expérience limitée, avez-vous inclus plus de détails dans la documentation de travail?

#### **Le format de la documentation de travail**

- Quelle partie de la tâche sera appuyée par la documentation de travail?
- Fournira-t-elle des procédures, lignes directrices ou renseignements de référence pas à pas?
- Avez-vous visualisé comment la documentation de travail sera utilisée et comment elle devrait être structurée?

<b>Quel type de documentation de travail devriez-vous utiliser?</b>		
<b>Si...</b>	<b>Alors envisagez ce qui suit...</b>	<b>Exemples</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche comprend des étapes à franchir selon une séquence particulière.</li> <li>• Les employés ne doivent pas prendre des décisions touchant la tâche.</li> <li>• La tâche ou la procédure est linéaire et l'utilisateur n'a qu'un seul chemin à emprunter.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type énumération pas à pas</b> – présente des renseignements et des directives selon une séquence.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• étapes illustrées de connexion à une base de données</li> <li>• instructions pas à pas de quoi faire quand un accident ou un incident survient</li> <li>• étapes illustrées de calcul du poids et du positionnement des charges</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche comprend des étapes à franchir selon une séquence particulière.</li> <li>• L'employé ou l'employée doit documenter les renseignements dont on se servira pour accomplir la tâche.</li> <li>• La tâche requiert des calculs. Les renseignements dont on se servira pour accomplir la tâche feront l'objet de renvois à une date ultérieure.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type formulaire ou grille</b> – oriente l'employé ou l'employée le long d'un processus et exige des réponses consignées.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gabarits des documents pour leur comparaison avec des exemples de rapports et de lettres</li> <li>• formatage et exemple de tâches ou de calculs, p. ex., un échantillon pour le calcul du poids des charges</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche ne comprend pas des étapes à franchir selon une séquence particulière.</li> <li>• La tâche comprend une inspection, une observation ou une planification.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type liste de vérification</b> – énumère les points à envisager ou à se remémorer, par catégories.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• point à achever avant l'acceptation d'un formulaire de demande</li> <li>• liste de points à inspecter avant le départ</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'uniformité est un facteur important.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• liste de documents remplis à avoir en mains avant un passage frontalier</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche ne comprend pas des étapes à franchir selon une séquence particulière.</li> <li>• Plusieurs conditions ou variables peuvent entrer en jeu.</li> <li>• Il y a des solutions limitées liées à chaque variable décisionnelle.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type table de décision</b> – facilite la prise de décisions selon un ensemble de conditions.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• table décisionnelle si-alors pour cartographier les plans d'action de rechange</li> <li>• guide de dépannage</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a plusieurs décisions favorables ou défavorables qu'on devra prendre.</li> <li>• Les décisions doivent être prises selon un ordre particulier.</li> <li>• L'achèvement de la tâche dépend de la réponse attribuée à chaque étape décisionnelle.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type organigramme</b> – facilite l'exécution de tâches et la prise de décisions selon un ensemble de conditions.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• table décisionnelle oui-non pour cartographier les plans d'action de rechange</li> <li>• guide de dépannage</li> <li>• diagramme de processus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tâche ne comprend pas des étapes à franchir selon une séquence particulière.</li> <li>• La tâche exige le renvoi aux données par opposition à l'exécution d'un processus ou d'une procédure.</li> </ul>	<p><b>Une documentation de travail de type source de renvois</b> – précise les renseignements requis pour l'exécution d'une tâche.</p>	<p>P. ex.,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste de renseignements, notamment une liste de contacts, des annuaires téléphoniques et des catalogues de pièces</li> </ul>

## e) Les conseils pour leur conception

Qu'est-ce qui justifie l'effort consenti à la préparation des documentations de travail? Quels facteurs garantiront vraisemblablement la réussite de la démarche? Les conseils suivants vous placeront sur la bonne voie.

### Le contenu

- Incluez seulement les étapes nécessaires et les renseignements exigés. Demandez-vous si l'étape ou le contenu est pertinent à la tâche à accomplir.
- Conservez les renseignements simples et concis. Présentez-les en pièces détachées.
- Écrivez des phrases brèves et utilisez des mots brefs pour décrire ou énumérer les étapes, les processus, les calculs, ou les décisions à prendre.
- Omettez les éléments d'information « facultatifs ». La documentation de travail doit constituer un manuel de consultation éclair.
- Placez les renseignements cruciaux dans les premières et dernières parties des phrases ou des sections de la documentation de travail.

### Le langage

- Utilisez un langage courant et de tous les jours. Évitez les mots longs et peu connus et le jargon technique, à moins qu'ils ne soient essentiels à la tâche et à l'employé ou l'employée.
- Utilisez des verbes et des mots d'action au début des phrases, dans la mesure du possible.

### Les éléments visuels

- Utilisez des dessins, graphiques, diagrammes et illustrations nets et simples pour clarifier les renseignements ou fournir plus de détails que ce que les mots permettent de véhiculer.
- Soyez uniformes quant au type d'éléments visuels utilisé. Si vous utilisez un dessin à une étape, utilisez-en un aux étapes suivantes.