



## **L'importance d'avoir sa documentation à jour**

*Vos documents et procédures sont votre police d'assurance en cas d'incident. Il existe plusieurs types de documents dont il faut se soucier dont ceux-ci : description de tâches, manuel de formation, procédures informatiques, plan de relève.*

### **Description de tâches**

Possédez-vous des descriptions de tâches mentionnant que l'employé doit écrire de la correspondance sur une machine à écrire? Si oui, avez-vous vraiment une machine à écrire?

Tout poste évolue au fil des années dans une entreprise. Les tâches changent avec l'introduction des nouvelles technologies. Certains rapports, par exemple, se faisaient manuellement il y a quelques années alors que maintenant il existe des applications pouvant les produire automatiquement. De plus, il s'avère avantageux d'avoir vos descriptions de tâches à jour, vous permettant d'afficher un nouveau poste dès que vous avez besoin d'un nouveau candidat. Vous serez en mesure de savoir quelles sont les exigences nécessaires pour combler ce poste.

### **Manuel de formation**

Avez-vous un plan de formation prédéfini? Le formateur du nouvel employé sait-il où commencer? Est-il capable de bien communiquer, d'être explicite dans les détails de la tâche? Comment savez-vous que toutes les tâches ont été expliquées et apprises?

Pour s'en assurer, il peut être avantageux de développer un manuel de formation pour les nouveaux employés qui sert non seulement pour le formateur, afin qu'il sache ce qu'il doit expliquer, mais aussi pour le nouvel employé à qui le manuel servira d'aide mémoire par la suite. De plus, il pourra avoir un aperçu de l'ampleur de la formation et suivre



l'évolution de celle-ci au sein de l'entreprise. Vous évitez par le fait même une perte de temps pour la prise de notes.

### **Procédures informatiques**

Si votre technicien informatique ou administrateur réseau s'absente, avez-vous quelqu'un pour prendre la relève pour effectuer la prise de copie de sécurité? Ou faire face à tout problème pouvant survenir avec un serveur ou une application?

Les procédures informatiques comprennent plusieurs volets : prise de copies de sécurité, installation et configuration d'applications/logiciels, mise en service ou hors service des serveurs, etc. Ces procédures servent autant lors de la formation des nouveaux employés que pour les personnes prenant la relève ou même en cas de perte de service. Pour que celles-ci soient valides et fonctionnelles, il faut d'abord qu'elles soient complètes.

### **Plan de relève**

Savez-vous qui interviendra lors d'une perte de service de votre salle informatique? Si votre bureau passe au feu? Quelle est la séquence des activités à suivre? Qui contacter?

Votre plan de relève informatique ou d'entreprise agit comme une police d'assurance. Plusieurs facettes doivent être évaluées lors de l'élaboration du plan de relève. On doit établir le processus d'escalade, déterminer les équipements et applications à recouvrir, contacter les fournisseurs et clients concernés, etc. Il y a toute une procédure à suivre et ce n'est pas lorsqu'un désastre arrive qu'il faille y penser. Vous devez réagir vite et bien.

Ainsi, lorsque vous ferez face à une démission, mise à pied, retraite, congé à long terme ou décès, sinistre ou toute autre situation, vous serez paré pour la relève de cette personne. Il s'avère donc avantageux pour l'entreprise d'avoir une documentation complète et surtout à jour pour minimiser les pertes de temps et d'argent.

---

Article paru dans le bulletin d'Imagegestion le 20 août 2003 à l'adresse suivante :  
[http://www.imagegestion.com/bulletins\\_archives/affiche\\_article?id=35](http://www.imagegestion.com/bulletins_archives/affiche_article?id=35) .