

Transcription de la Vidéo RRHO

PROCEDURES D'OPERATION NORMALISEES

Imaginez que vous travaillez pour une organisation qui octroie des permis d'exercer pour les infirmiers et sages-femmes. Un nouveau collègue vous demande comment les permis d'exercer des infirmiers sont renouvelés chaque année. Vous pourriez prendre le temps de lui expliquer ce processus en détail. Mais si des directives écrites sont déjà en place, le temps et les ressources pourraient être économisés. Les documents couvrant ce type d'information sont connus sous le nom de procédures d'opération normalisées ou PON.

Les PONs, souvent conservés dans un document de référence appelé manuel de PON, sont rédigés, en instructions qui décrivent graduellement et en détail comment effectuer une activité. Ils décrivent les tâches à effectuer, la meilleure façon de les accomplir et par qui. Avoir des PONs disponibles sur votre lieu de travail signifie que les employés n'ont pas besoin d'utiliser leurs mémoires ni de deviner comment effectuer une tâche. Tous les départements de votre organisation doivent avoir des PONs en place, y compris les opérations, les programmes, les finances, l'administration et les ressources humaines.

L'un des avantages les plus importants de l'utilisation des PONs sur votre lieu de travail est qu'elles permettent de garantir la cohérence dans la manière dont un membre du personnel exécute une tâche. Avec des PONs complet et clairement rédigées, peu importe l'individu qui travaille sur une tâche—qu'il soit expérimenté ou nouvellement embauché—les tâches sont exécutées correctement. Et plus un processus est cohérent d'une personne à l'autre, moins il y a de chance que des problèmes se posent ou que des erreurs se produisent. Cela est important car toutes les organisations connaissent des rotations lorsque leurs employés démissionnent ou prennent leur retraite, ce qui entraîne la disparition d'informations et de compétences de l'équipe non écrites. En outre, les organisations peuvent être réorganisées ou restructurées, où des nouvelles réglementations peuvent les obliger à réviser leurs processus. Lorsque vos processus sont documentés dans un manuel PONs, il est plus facile pour votre organisation de fonctionner normalement malgré les changements.

L'utilisation de PONs renforce la responsabilisation du personnel, car ils savent ce qu'est attendu d'eux. Ils peuvent consulter le manuel PON quand ils ne se souviennent pas de ce qu'ils ont appris lorsqu'ils ont été embauchés ou formés.

Les PONs permettent d'économiser du temps et de l'argent. La mise en place de PON rationalise les processus afin que les employés puissent accomplir davantage en moins de temps, avec moins de confusion et moins d'erreurs.

Par exemple, une organisation qui valide les permis étranger de travail pour des infirmiers et sages-femmes peut bénéficier de PONs qui aident le personnel à progresser dans le processus de validation de manière normalisée. Ces procédures pourraient inclure une liste des conditions juridiques préalables à la validation, comment remplir les formulaires requis, et les signatures requises.



De même, un collège ou un établissement de formation peut bénéficier de PON qui détaillent des procédures pour :

- l'achat de matériel de classe et d'ordinateurs
- l'embauche et l'intégration de nouveaux formateurs ou enseignants
- la création et les responsabilités du conseil de direction
- les mesures disciplinaires et licenciement, et
- les directives sur le développement de programme scolaire et des normes de formation.

Alors, comment commencer la création d'un manuel PON? La planification et la préparation sont d'abord nécessaires. Avant de commencer, rappelez-vous que :

- Les PONs doivent être formulées de manière simple, détaillée et logiquement définie. Ils doivent être concis et faciles à comprendre, avec des étapes faciles à suivre.
- Le manuel doit être bien organisé avec le même modèle que celui systématiquement utilisé pour chaque procédure.

Lorsque vous créez votre propre manuel de procédures d'opération normalisées :

- Tout d'abord, planifiez le processus de développement du manuel.
- Choisissez un format et un modèle. Quels sont les éléments essentiels ? Cela inclura-t-il des listes de vérification, des flux de processus ou d'autres outils, ou simplement un texte?
- Ensuite, développez une liste des processus et procédures couramment utilisés par votre organisation qui devraient être rédigés.
- Incluez vos employés dans l'élaboration de cette liste. Ils savent probablement mieux quelles tâches doivent être incluses et au cours de quelles étapes les erreurs se produisent généralement.

Ensuite, développez le contenu. Écrivez ou collectez le contenu et insérez-le dans le modèle sélectionné. Encore une fois, les travailleurs qui effectuent les tâches régulièrement sont ceux qui savent en détail quelles étapes sont nécessaires. Incluez-les dans le processus de développement ou, au moins, demandez-leur de réviser et de commenter sur les ébauches. Et enfin, utilisez le document et révisez-le régulièrement. Pour que le manuel reste utile, vous devez le maintenir à jour.

Déterminez qui sera responsable de cette tâche et à quelle fréquence. Décidez également comment le manuel sera facilement accessible à tous les employés qui en ont besoin. Où les copies en durs seront-elles affichées ou gardées ? Sera-t-il également disponible en ligne?

Utilisez le même modèle pour chaque procédure du manuel afin d'améliorer la cohérence. Les informations introductives au début de chaque procédure peuvent inclure :

- Le titre et la date de création , d'approbation et / ou de révision de la procédure
- Le but de la procédure
- La personne responsable
- Les définitions des termes clés et des acronymes, et
- Matériel et documents supplémentaires nécessaires.

Le contenu du PON consiste alors à orienter graduellement sur le "comment faire", qui peut inclure des aide-mémoires contenant des instructions détaillées sur la manière d'effectuer une tâche, ainsi que tous les formulaires requis et comment les remplir. En écrivant ces orientations :

- Commencez chaque étape par un verbe "d'action" tel que "mener", "écrire" ou "réviser". Assurez-vous que chaque étape est distincte et que chaque point de décision est clair.

- Le “flux” d'une procédure doit évoluer dans le temps, avec les étapes initiales en premier, suivies chronologiquement de chaque étape suivante. Les diagrammes de flux et autres graphiques peuvent être utiles, par exemple ceux qui documentent le flux de données.

Rappelez-vous que les PONs contribuent à la performance d'un lieu de travail. Ils vous aident à vous assurer que vous avez un système structuré, avec des processus opérationnels en place et des employés qui savent ce qu'ils sont censés faire.

L'utilisation de PON clairement rédigées et formatées peut:

- améliorer la cohérence, la productivité et la qualité du lieu de travail
- gagner du temps et réduire les erreurs
- réduire les besoins en formation
- permettre la délégation de tâches, et
- responsabiliser les employés.

Le temps pris pour la création de PONs est bien utilisé si vous considérez le coût quand vous ne les avez pas en place!

For more information visit the RRHO website:
<https://www.resilientinstitutionsafrica.org/>

JSI Research & Training Institute, Inc.

44 Farnsworth Street | Boston, MA 02210 | USA | 617.482.9485

The Resilient & Responsive Health Organizations (RRHO) project is funded by the Health Resources and Services Administration (HRSA) under Cooperative Agreement #UH5HA30789. The information provided in this document is not official U.S. Government information and does not represent the views or positions of HRSA, PEPFAR, or the U.S. Government.