

« UNE DESCRIPTION DE TÂCHES, QU'EST-CE QUE ÇA DONNE? »

Dans le cadre de notre travail, les descriptions de tâches sont des outils auxquels on réfère souvent le personnel que l'on supervise. Pour certaines personnes elles sont rassurantes, pour d'autres elles sont contraignantes ou encore carrément inutiles. Pour comprendre « qu'est-ce ça donne? », il faut en comprendre l'utilité. Au fil de mes lectures, il y a un point qui en est ressorti; c'est l'importance de faire la distinction entre la description de tâches, la description de procédures et la description de poste. Voici un résumé de ce que j'ai trouvé. Si ce n'est pas déjà fait, cela vous donnera le goût d'en savoir un peu plus et d'aller consulter les descriptions de poste de vos organisations respectives.



Description de poste

Document préparé par l'employeur, où l'on y trouve divers critères définissant les grandes lignes du poste en question. Ce document peut être différent d'une organisation à l'autre. En quelques lignes, on a l'identification du poste, le sommaire de la fonction, les responsabilités spécifiques, la mission de l'organisation, les exigences de la formation académique, l'expérience demandée, également des demandes plus précises sur les connaissances, les compétences, la qualification et les habiletés, nécessaires pour le poste.

Description de tâches

Pour chaque poste, on énumère les responsabilités qui y sont rattachées. On dresse un portrait exact de ce que l'employé doit accomplir au quotidien et quand c'est nécessaire, on y trouve l'ordre chronologique dans lequel ces tâches doivent être exécutées. Pour aider l'employé à mieux gérer les imprévus, les priorités peuvent également être mentionnées. C'est un document que l'on utilise sur le terrain qui est fort utile lors de la formation du personnel et de son évaluation.

Description de procédure ou fiche technique

C'est le complément de la description de tâches. On y décrit étape par étape, l'activité à faire. La qualité de la précision est garante de la qualité du résultat final. L'utilisation de tels formulaires, de tels ustensiles, de tels produits, ... doit être presque aussi précise qu'une recette standardisée peut l'être!

À quoi sert la description de tâches?

- Pour le département, elle sert à préciser l'inventaire des champs d'intervention tels que : nutrition, gestion, production, distribution, laverie, achat, ... puis à déterminer la liste de toutes les tâches à réaliser dans chaque champ d'activités;
- Définir l'inventaire des équipements, matériels, outils, ustensiles ... autrement dit, ce qui est nécessaire pour l'exécution des tâches et des procédures;
- Souligner les mises en garde et la responsabilité de chaque poste (hygiène, salubrité, prévention et sécurité au travail);
- Évaluer s'il y a un besoin de formation pour l'utilisation du matériel;
- Aider à la restructuration, à la réorganisation lors de changements;
- Aider à identifier les besoins de formation pour les mises à niveau du personnel;
- Faciliter le remplacement d'un employé par un autre employé ayant la même description de poste;
- Elle est l'un des outils utilisés pour l'évaluation de la performance du personnel;
- Transmettre les meilleures pratiques au personnel, augmenter l'efficacité;
- Communiquer les attentes de l'employeur à l'employé, la mission ainsi que les moyens pour les atteindre;
- Une description « réaliste » peut être motivante et donner le goût d'être au travail.

Pour ce qui est des modèles de rédactions, soit linéaire ou en tableau, chacun peut définir le sien selon le personnel et les objectifs visés. En incluant les 3 types de descriptions (description de poste, description de tâches et description de procédure ou fiche technique), on devrait avoir en mains un document complet.

En référence, j'ai mis le document « Rédiger des procédures de travail, une démarche simple et sûre » qui peut être un guide intéressant, car on énumère les étapes de rédaction avec des exemples simples. On nous suggère également des phrases courtes et précises, ainsi qu'une liste de verbes d'action à utiliser lors de la rédaction... Ce document peut procurer des heures de plaisir!

Pour conclure, un point à garder en mémoire tout au long de la rédaction de la description de tâches est qu'elle s'adresse au personnel. Elle doit donc être écrite pour que toute personne puisse en avoir une bonne compréhension et accomplir le travail demandé. Un document reflétant la réalité du travail des employés et correspondant aux besoins et attentes de l'employeur et des employés contribue à la motivation du personnel au travail. C'est ce que l'on appelle une situation gagnant-gagnant!

Huguette Provencher, assistante-chef t.dt., t.n.

Sources :

Description de poste, préparé par la Direction des ressources humaines du CSSS de Papineau

Rédiger des procédures de travail, une démarche simple et sûre, Université Laval, service des ressources humaines, voir les liens ci-dessous :

https://www.rh.ulaval.ca/files/content/sites/rh/files/files/documents/formation/modalites/gestionnaires/guide_procedures_travail.pdf

http://www.rh.ulaval.ca/webdav/site/rh/shared/documents/formation/modalites/gestionnaires/guide_procedures_travail.pdf