

La passation d'un dossier : l'art de transmettre l'information

Qui n'a jamais eu à transmettre à un collègue un dossier la veille d'un départ? Celui qui part a déjà la tête ailleurs et celui qui reste ne saute pas de joie à l'idée d'avoir un surcroît d'activité. Voici les règles de bases pour que cette corvée se révèle efficace!

Être absent du bureau se prépare: il faut pouvoir confier ses dossiers afin d'assurer la continuité. Afin de pouvoir partir l'esprit léger, trois points importants sont à retenir: il faut pouvoir être concis sur la transmission d'information, laisser une trace écrite résumant le dossier et, enfin, aiguiller les suites à donner, tout en laissant la main.



L'auteur

Olivier Wajnszok est directeur associé du cabinet AgileBuyer, spécialisé dans les équipiers achats, le conseil et le coaching d'acheteurs.

Être concis pour être efficace

La transmission d'informations doit se faire de façon très fluide avec le repreneur. Celui-ci doit avoir l'impression que le dossier est simple tout en percevant toutes ses subtilités et contraintes.

Il faudra donc commencer l'exercice par un historique daté afin de fixer les actions passées et futures dans le temps. Les différentes étapes devront faire l'objet d'un résumé rapide en respectant cet ordre chronologique et les difficultés devront être appuyées tout en essayant de rester le plus objectif possible sur la situation. Il ne faut donc pas le noyer d'informations si l'on veut que le principal soit retenu (oui, un vendredi soir à 18 heures, il ne faudra pas en demander plus!). Le repreneur devra prendre ses propres notes afin de personnaliser sa vision du dossier.

L'ensemble des supports informatiques (que vous aurez au préalable classés et clarifiés) devront être accessibles simplement. Néanmoins, pour plus de traçabilité, il convient d'envoyer par e-mail au repreneur, au fur et à mesure de l'exposé, les différents échanges d'e-mail ou les fichiers évoqués. Ainsi, il ne pourra pas dire qu'"il ne les a pas trouvés sur le répertoire commun"...

Laissez un tableau synthétique

Pour plus de clarté et toujours dans un souci sécuritaire, le dossier devra être résumé dans un tableau reprenant l'ensemble des informations. Ce document étant lui aussi classé dans le dossier informatique et envoyé par e-mail à l'intéressé. C'est cette partie du travail qui est la plus contraignante et la moins ludique puisque, bien souvent, il faudra pouvoir se remémorer un historique souvent lointain et faire des recherches dans ses dossiers pour reprendre les données chiffrées et datées.

Un tableau "Quoi/Qui/Quand/Combien/Où" est le plus simple.

Il vous faudra donc expliciter le nom du projet, de l'achat, de l'AO; renseigner les interlocuteurs externes (commerciaux des fournisseurs) mais aussi en internes (direction et client interne); reprendre les principaux jalons, le planning du projet, les prochaines étapes, les dates des faits marquants ou problématiques; donner le budget, sa répartition, le résumé des offres et des négociations et, enfin, documenter le lien informatique avec l'emplacement du dossier.

Ce point est important car bien souvent, la transmission du dossier se fait vers une personne nouvelle dans la structure.

Une méthodologie maîtrisée

Enfin, une bonne passation de dossier est celle dont on sait que ses suites seront à l'image de son précurseur.

En effet, rien de plus rageant que de voir une négociation avortée ou un projet en retard car rien ne s'est passé comme on l'aurait souhaité pendant son absence. Il convient donc d'aiguiller les actions sur les prochaines étapes tout en laissant au repreneur une autonomie permettant de faire mieux mais pas moins bien! De bons conseils au bon moment sont donc les bienvenus. C'est votre dossier, vous le connaissez par cœur, mais il faut que le "comment?" soit identifié par le repreneur. Même si le but à atteindre est clair dès le début, la méthodologie peut être différente selon les interlocuteurs ou le budget.

Même si l'"on est jamais mieux servi que par soit même", il ne faut pas oublier que "personne n'est irremplaçable". Donc, lors de vos prochains congés, n'oubliez pas de clarifier vos actions et données, les expliquer mais aussi les résumer. Votre dossier pourra ainsi survivre à votre absence dans les mains d'autrui tout en aboutissant aux résultats escomptés. ●