

# CARTE D'IDENTITE DU RÔLE:

Indiquer ici la dénomination du rôle.

**Astuce:** veillez à ne pas confondre un rôle et une personne. Si vous indiquez "directeur", il doit bien s'agir d'un rôle de directeur et non pas du directeur en tant que personne.

Une entité est rôle particulier qui regroupe plusieurs rôles qui contribuent à la même raison d'être et qui ont besoin de se coordonner pour ce faire. On parlera aussi de service, d'équipe, de cercle,...

→ **CE RÔLE EST UNE ENTITE : OUI - NON**

## Raison d'être:

La raison d'être d'un rôle reprend ce pour quoi ce rôle existe, en termes de contribution au rôle « supérieur » ou au bénéficiaire final le cas échéant.

**Exemples:**

- pour un service de pédiatrie en hôpital : Les besoins de santé mentale et physique des enfants de 0 à 15 ans sont pris en charge.
- pour un service de ressources humaines: Les équipes disposent de personnes vitales, compétentes, engagées et au service des clients.

**Astuces:**

- Pour la définir, posez-vous la question suivante: "si ce rôle disparaît, que manque-t-il comme apport, comme contribution?"
- Formulez la raison d'être en termes d'apport, de contribution et non pas en termes de ce que vous allez faire (=missions/tâches).

## Missions:

Une mission d'un rôle est un résultat à atteindre afin de satisfaire la raison d'être du rôle.

**Exemples:**

**Pour un service de ressources humaines:**

- Amener et maintenir des collaborateurs compétents et engagés
- Proposer un cadre de travail épanouissant
- Etre au service de chaque collaborateur

**Pour un rôle "Achats techniques":**

- Répond à toute ou partie des demandes achats nécessaires à la production de l'entreprise.
- Dispose d'un panel de fournisseurs capables de répondre aux impératifs de coûts, de délais, de qualité, de quantité.
- Permet d'augmenter les marges

**Astuces:**

- les missions peuvent être concrètes ou générales. C'est à vous de voir mais il est intéressant que le niveau de généralité soit commun à tous les rôles.
- il est possible qu'il y ait des missions qui soient récurrentes, fixes au rôle et des missions qui changent chaque année. L'on parlera alors de missions ou objectifs annuels.

## Tâches:

Une tâche est une activité récurrente ou ponctuelle qui contribue directement aux missions et à la raison d'être du rôle.

**Exemples:**

**Pour un rôle "Coordination de la formation" :**

- Déterminer les besoins de formation pour le personnel
- Concevoir et mettre au point un plan de formation
- Sélectionner des organismes de formation

**Pour un rôle "Achats techniques":**

- Réaliser des analyses de besoins
- Etablir un cahier des charges
- Réaliser des études de marché d'approvisionnement
- Prospector et évaluer des fournisseurs

**Astuces:**

- la plupart du temps, les entités n'ont pas de tâches car elles sont reprises dans les rôles de l'entité
- **Rôle ou tâche?** Il est parfois difficile de définir s'il s'agit d'un rôle à part entière ou d'une tâche qui devrait être intégrée dans un rôle. Le critère du temps de travail, de l'importance de l'activité peut aider au choix. En effet, si pour un rôle d'accueil de première ligne, décrocher le téléphone prend en moyenne 1h/jour, ça sera vraisemblablement une tâche intégrée au rôle accueil. Mais si la personne qui exerce ce rôle passe 6h/jour à décrocher le téléphone, on devrait en faire un rôle « accueil téléphonique ».

## Compétences:

Une compétence est un savoir, un savoir-faire ou un savoir-être nécessaire à l'accomplissement d'un rôle.

**Exemples:**

**Pour un rôle "Coordination de la formation" :**

- Communiquer aisément
- Faire preuve de rigueur, de méthode et d'organisation
- Faire preuve de pédagogie
- Faire preuve de créativité
- Instaurer un climat participatif et motivant
- Connaissance des mécanismes de subventionnement des formations

**Pour un rôle "Achats techniques":**

- Posséder une capacité à négocier
- Créer une relation de partenariat
- Etre capable d'anticiper ou d'évaluer des risques
- Développer la collaboration et la concertation
- Connaissances normes HACCP/GMP