

4

Fiche Outil

LA GRILLE SMART

Cette technique permet de définir des objectifs de façon précise et adapté au but à atteindre.

Méthode :

➤ Répondre aux questions suivantes :

L'objectif est-il :

- Spécifique ? : l'objectif décrit précisément le changement
- Mesurable ? : par des indicateurs qui permettront de juger de l'atteinte des objectifs
- Ambitieux/acceptable ? : l'objectif doit représenter un effort et être accepté d'un point de vue légal, moral...)
- Réaliste ? : il doit être atteignable avec les moyens disponibles
- Temporel ? : l'objectif doit être situé dans le temps

Exemple :

Objectif non SMART : « Nous devons améliorer notre qualité »

Objectif SMART : « Dans deux mois, les réclamations clients auront diminué de 50 % »

Situé dans le temps

Spécifié

Mesurable et réaliste