



Mais que sont les objectifs S.M.A.R.T. ?

Définition

Si j'avais à donner **la définition des objectifs S.M.A.R.T.**, je dirais que c'est la façon de formuler des objectifs pour que ceux-ci soient le plus clairs, le plus simples à comprendre et qu'ils aient le plus de chances d'être réalisés.

Les objectifs S.M.A.R.T. sont créés selon les critères qui sont définis par les lettres de son **acronyme**. Plusieurs versions de cet acronyme existent et sont utilisées dans différents contextes, mais voici la version qui est la plus adaptée au **marketing** selon moi.

- S
Spécifique
- M
Mesurable
- A
Acceptable
- R
Réaliste
- T
Temporellement défini

Je vous explique un peu plus loin toutes les subtilités de cet acronyme.

Pourquoi utiliser des objectifs S.M.A.R.T. ?

Quels sont les **avantages** ou les **bénéfices** à **créer des objectifs S.M.A.R.T. ?**

Premièrement, je dirais que les objectifs S.M.A.R.T. sont complets. C'est-à-dire que lorsque vous avez défini un objectif S.M.A.R.T., vous n'avez donc pas à l'expliquer ou à donner des détails supplémentaires pour qu'il soit compris.

Il est facile de savoir lorsque celui-ci est atteint ou d'avoir une idée de son avancement grâce à sa mesurabilité et à sa variable temps.

Finalement, il ne fait perdre de temps à personne puisque l'objectif S.M.A.R.T. est défini sur la base qu'il est réalisable et qu'il est accepté de tous.

Comment créer des objectifs S.M.A.R.T. ?

Spécifique

Commençons par la lettre « S ». **Un objectif S.M.A.R.T. doit être spécifique.** Certaines versions de l'acronyme parlent **d'un objectif simple**. Je dirais qu'il peut très bien être les deux, soit : simple et spécifique.

Un objectif spécifique veut dire un objectif qui n'est pas ambigu. Un objectif S.M.A.R.T. ne doit pas ressembler à « faire en sorte que la pente de la tangente des ventes du produit X soit positive... ». Vous devriez plutôt dire « atteindre des ventes de... ».

L'objectif doit être simple à comprendre, clair, précis et compréhensible par tous rapidement. Si l'objectif est trop complexe, il faut le décomposer en plusieurs plus petits objectifs.

Voici quelques questions que vous pouvez vous poser pour **vous aider à créer ou à améliorer votre objectif** et le rendre spécifique.

Est-ce que l'objectif peut être divisé en plusieurs objectifs ?

Est-ce qu'un seul **critère de mesure** me permet de valider l'atteinte de l'objectif ?

Est-ce que l'objectif est défini en des termes que tous les intervenants peuvent comprendre ?

Dans la mesure du possible, tentez de créer un énoncé positif.

Mesurable

En regardant la portion mesurable d'un objectif S.M.A.R.T., nous devons être en mesure de comprendre immédiatement ce que nous devons **mesurer** pour déterminer si nous avons atteint l'objectif. On dit qu'un objectif mesurable peut être **quantifié** ou **qualifié**.

Nous devons aussi avoir un **seuil**. C'est-à-dire que nous devons savoir quel est **le niveau à atteindre, la valeur de la mesure à rencontrer, ou la barre à franchir** afin de conclure que **l'objectif est réalisé**.

Par exemple, si vous définissez un objectif qui dit « augmenter nos parts de marché... », nous comprenons que ce sont les parts de marché qu'il faut mesurer, mais nous n'avons pas de seuil à atteindre. Est-ce que 1/100 de 1 % de plus de parts de marché est suffisant pour vous faire dire que **vous avez atteint l'objectif** ?

Vous pourriez alors dire « augmenter nos parts de marché de 7 %... », mais là encore il reste un élément qui demeure flou, inconnu ou indéterminé pour la personne qui ne connaît pas le contexte de votre entreprise. C'est-à-dire qu'il ne connaît pas la valeur de départ.

Vous devriez alors énoncer votre objectif de la façon suivante : « atteindre un niveau de 42 % des parts de marché sur le territoire québécois... ». De cette façon, nous comprenons que pour valider l'atteinte de cet objectif, il faut mesurer les parts de marché sur le territoire du Québec et que si nous n'en sommes qu'à 13 % actuellement, nous sommes encore loin de célébrer notre succès.

Acceptable

Les deux critères suivants, soit « **Acceptable** » et « **Réaliste** », sont souvent définis ensemble puisqu'ils dépendent souvent d'éléments communs tels que la faisabilité ou la perception que nous avons d'un objectif.

Dans certaines définitions de l'**acronyme S.M.A.R.T.**, la lettre « A » représente parfois les mots « **Atteignable** », « **Ambitieux** », « **Approprié** » ou « **Attirant** ».

Voici mon opinion sur la façon de **formuler un objectif S.M.A.R.T.** qui rencontre les critères « **Acceptable** » et « **Réaliste** » :

Vous devez trouver un objectif qui est suffisamment grand pour qu'il soit **un défi**, pour qu'il soit **un challenge** et pour qu'il soit **motivant**. Mais il doit être suffisamment petit pour qu'il demeure atteignable et réalisable. Pour que les participants **acceptent d'y adhérer**.

C'est dans cet ordre d'idées qu'**un objectif S.M.A.R.T.** doit être **acceptable**. On dit qu'il doit être **accepté par les participants**.

Dans une organisation où les décisions sont dictées par la direction, on s'assurera que les objectifs ont été acceptés par le comité de direction. Dans une organisation où la participation de tous est favorisée, l'ensemble des participants pourrait être consulté avant d'**adopter l'objectif**.

Réaliste

Comme expliqué dans les paragraphes précédents, **un objectif S.M.A.R.T.** doit être **réaliste** ou **réalisable**. Mais il n'en demeure pas moins, à mes yeux, qu'il doit être un bon défi à relever.

La motivation de vos troupes dépend en grande partie de **votre motivation**. Si vous croyez en votre objectif, si vous démontrez de l'enthousiasme, si vous participez, si vous mettez les ressources et les efforts nécessaires, si vous montrez l'exemple, vous réussirez à motiver les participants à **l'atteinte de cet objectif**.

Je vous mets au défi de trouver **le seuil du réalisme**. Trouvez le niveau de défi qui motivera le plus grand nombre de personnes et qui fera en sorte que vous ne perdrez pas de joueurs importants.

En résumé, trouvez un objectif réaliste, mais challengeant et motivant.

Temporellement défini

Finalement, le dernier critère qu'**un objectif S.M.A.R.T.** doit rencontrer, c'est qu'il doit être **défini dans le temps**. D'où la lettre « T ».

Sinon, comment connaître **l'avancement vers un objectif** si celui-ci n'a pas de date butoir ? Comment motiver vos troupes si vous ne définissez pas **quand l'objectif doit être atteint** ?

Comme dans la définition de l'élément mesurable, l'élément de **temps** doit aussi être défini en des termes clairs qui ne laissent pas de place à l'interprétation.

Fixons des objectifs SMART!

Feuille de travail pour fixer mon objectif SMART

Nom :		
Mon objectif SMART pour <input type="checkbox"/> la saine alimentation <input type="checkbox"/> l'activité physique		
S	Spécifique	Qu'est-ce que je veux faire ?
M	Mesurable	En quelle quantité et à quelle fréquence vais-je le faire ?
A	Atteignable	Comment vais-je le faire ?
R	Réaliste	Suis-je capable de le faire ?
T	Temps précis	Quand vais-je le faire ?
Mon objectif SMART :		

Nomme un obstacle qui pourrait nuire à l'atteinte de ton objectif. Comment pourrais-tu le surmonter ?

Ta signature : _____ Date: _____