

<http://osi-ngo.org/centre-de-ressources/reglements/article/syntaxe-des-niveaux-d-importance-priorite-des-demandes>



# Syntaxe des niveaux d'importance / priorité des demandes

- Centre de Ressources - Règlements -



Date de mise en ligne : vendredi 1er avril 2016

---

Copyright © OSI - Tous droits réservés

---

**Voici la codification à donner dans vos emails pour demander des services aux Services dans l'ONG, ou à un autre Opérateur dont c'est le rôle de réaliser l'action (Direction de Opérations, un PROG en particulier, etc).**

Cette codification s'applique également aux emails post-réunions.

Il s'agit du résultat d'un test réalisé en réel durant 4 mois avec un service dans l'ONG (Service informatique), puis d'une révision par le collectif des PROG, après une année d'usages.

Demande de production assortie d'un niveau d'importance et d'une échéance.

Cette typologie s'applique dans le titre des emails, avec la syntaxe suivante :

- Hors réunions exécutive (affaires courantes et demandes opérationnelles) :  
Titre du courriel : Nx - SUJET - Demande (par exemple « N30 - SITES RECHERCHE - Nouvelle arborescence »)
- Avant réunion exécutive (Pré-Camps, Post-Camps, FORUM DE GENEVE, etc) :  
Titre du courriel : NOM\_REUNION ANNEE : Nx - SUJET - Demande (par exemple « PRE-CAMPS PEDA FR 2016 : N1 - FOURNITURES - Compléter liste »)
- Après réunion exécutive (Pré-Camps, Post-Camps, FORUM DE GENEVE, etc) :  
Titre du courriel : SUITE NOM\_REUNION ANNEE : Nx - SUJET - Demande (par exemple « SUITE PRE-CAMPS PEDA FR 2016 : N30 - MATERIEL PROVENCE - Commandes »)

**ATTENTION :** Vous ne devez PAS définir le niveau d'urgence par rapport à quand vous aimeriez avoir le retour, mais par rapport à votre délais de mise en oeuvre. Donnez un délais situé à un quart avant la date à laquelle vous avez réellement besoin de l'information ou de la production. En retour, pour maintenir la règle de confiance, chacun-e s'oblige à respecter les délais demandés.



**IMPORTANT :**

La délai N1 n'est valable que pour les urgences. Si vous demandez en N1 une production normale, il vous sera répondu que vous aurez au mieux votre retour sous 3 jours ouvrables (ce qui peut signifier 5 jours réels) et que la prochaine fois vous devrez vous y prendre plus tôt.

De plus, si tout le monde demande au même moment des N3, il se produira un embouteillage de tâches, et vous ne serez pas mieux servi.

Pour vous évitez toute déconvenue, organisez vous pour demander vos actions majoritairement en avance, voir très en avance, avec des N10 et N30.

Priorité de

1 jour (N1) : Pour traiter et résoudre immédiatement (gestion d'une urgence) dans les 24 heures

3 jours (N3) : Pour traiter et résoudre sous 3 jours ouvrables (besoin de mise en oeuvre courante pour les bénéficiaires)

10 jours (N10) : pour traiter et résoudre sous 10 jours (nécessaires aux bénéficiaires pour fonctionner à l'avenir ou pour lancer un projet)

30 jours (N30) : pour traiter et résoudre sous 30 jours

Mise en ToDo List (NToDo) : pour intégrer dans la ToDo List (la période approximative de traitement est alors fixée dès de la prochaine séance régulière de hiérarchisation de la ToDo List)

### Quand un opérateur demande un tel service :

1. Le receveur de la demande fait **TOUJOURS** un accusé de réception à la demande.
2. Soit la demande concerne un autre interlocuteur que celui qui a reçu la demande (par exemple le Service Informatique reçoit une demande alors que cette tâche de bureautique est attribuée à la Direction des Opérations du Groupe dont dépend le demandeur) en quel cas la demande est reformulée par le service auprès de l'autre service dont dépend la demande
3. Soit le Service est concerné et il s'occupe de la demande
  1. Le Service confirme ou redéfinit le Niveau 1 à ToDo (et s'il s'agit d'un décalage très important entre les eux délais proposés, il se réfère au Chef d'Equipe du demandeur pour évaluer le niveau, et si pas de chef d'équipe, à la Direction Générale de l'ONG)
  2. et, dans son accusé de réception de la demande, informe le demandeur du niveau et du délais dans lequel la demande sera traitée (confirmation ou modification). Le Service précise dans son accusé de réception que l'on reste ouvert et que le demandeur peut demander un changement de niveau si arguments à l'appui.