

Présentation de la méthode SMART

“Smart” signifie “intelligent” en anglais ; c’est également un acronyme dont chaque lettre caractérise les principaux critères de cette judicieuse méthode : Spécifiques - Mesurables - Atteignable (réalistes) - "Relevant" - Temporel. Cet outil est particulièrement utile pour une communication optimale des objectifs et s’applique notamment à la fonction commerciale.

Comment définir des objectifs SMART ?

- **Spécifique** : établir un objectif qui ne soit pas “vague” ni trop général, mais précis et clair dans sa formulation pour être aisément compréhensible. Il doit être directement lié au travail de la personne en charge de réaliser l’objectif.
- **Mesurable** : définir un objectif doit pouvoir être quantifié ou qualifié, cela permet de définir un seuil, un niveau, une valeur, à atteindre. Sans ce critère (à définir), impossible de déployer les moyens appropriés pour la réalisation de l’objectif (puisqu’il manque un critère essentiel d’évaluation).
- **Atteignable (réaliste)** : formuler un objectif concret, possible à atteindre. Il énonce non pas ce que vous voulez faire, mais ce que vous pouvez faire, compte tenu des moyens dont dispose l’entreprise d’une part et des capacités de l’employé d’autre part. Il doit être suffisamment ambitieux pour être motivant, mais pas trop non plus. Fixer des objectifs réalistes est important.
- **Relevant (pertinent)** : l’objectif fait-il sens relativement à l’activité de l’entreprise ? Par exemple, augmenter de 25% les abonnements à la newsletter est-il pertinent ? Ou encore le taux de conversion de 30% (chers aux stratégies d’Inbound du marketing digital) se justifie-t-il ? Y a-t-il proportionnalité entre les moyens alloués et l’importance de l’objectif ? Ici est posée la question de la raison d’être de l’objectif. En termes de rentabilité, d’image, de marchés, etc., il doit présenter un intérêt incontestable pour l’entreprise, et évident pour tous.
- **Temporel (avec délais et dates butoirs)** : ne pas déterminer des objectifs non encadrés dans le temps. Ils risquent d’être peu à peu délaissés. Pour être efficaces, tout objectif et tout plan doivent s’établir avec des délais de réalisation. Disposer d’un calendrier permet aussi de réfléchir aux priorités et de les hiérarchiser.