

## **SMART : un cadre pour formuler un objectif solide**

SMART est un acronyme utilisé pour s'assurer qu'un objectif est **bien défini**, réaliste et actionnable. C'est un outil de structuration très utilisé en management, pilotage de projet et suivi de performance.

### **S — Spécifique**

L'objectif doit être clairement défini :

- Qu'est-ce qu'on veut atteindre ?
- Qui est impliqué ?
- Dans quel périmètre ?

### **M — Mesurable**

L'objectif doit permettre un suivi factuel :

- Comment saura-t-on que c'est atteint ?
- Quels indicateurs ou critères permettront d'évaluer l'avancement ?

### **A — Atteignable**

Il doit être réalisable dans le contexte :

- Les ressources, compétences et moyens rendent-ils l'objectif plausible ?
- Est-ce qu'il ne dépend pas d'hypothèses trop incertaines ?

### **R — Réaliste / Pertinent**

L'objectif doit avoir du sens par rapport aux priorités :

- Est-ce que l'objectif contribue réellement à un besoin, une stratégie ?
- Est-ce qu'il demande un niveau d'effort acceptable ?

### **T — Temporellement défini**

Il doit être encadré par une échéance :

- Quand doit-il être atteint ?
- Y a-t-il des jalons intermédiaires ?

---

### **Exemple (avant / après)**

**Avant** : « Améliorer la satisfaction utilisateurs du CRM. »

**Après (SMART)** : « Augmenter de 15 % le score de satisfaction des utilisateurs du CRM (mesuré via le questionnaire trimestriel interne) d'ici décembre 2025. »