

Quelques bonnes pratiques de la rédaction des dossiers, des rapports et des publications

*Attention : ce document est un complément aux CI4 – Jour 9 -
Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications.
Pour les révisions, merci de bien vouloir vous baser sur les documents complets de la branche.*

Types de documents

Il existe une multitude de documents. Dans ce cours, nous avons pris le parti de définir 2 types, à savoir :

- les documents internes à l'entreprise,
- les documents externes.

Il est évident qu'il peut y en avoir d'autres mais cela permet déjà de comprendre leurs buts qui sont différents.

- **But(s) des documents internes :**

- **But(s) des documents externes ou publics :**

Les documents

Dans les 2 pages suivantes, vous trouverez divers exemples proposés par Chat GPT puis votre liste.

Pour chaque document, il est important d'y donner une définition pour savoir à quoi servent ces documents car ils sont identiques (pas dans le contenu) mais dans la forme. Ajoutez tous ceux que vous connaissez et pas seulement ceux de votre entreprise.

Exemples proposés par Chat GPT en date du 19.12.2024

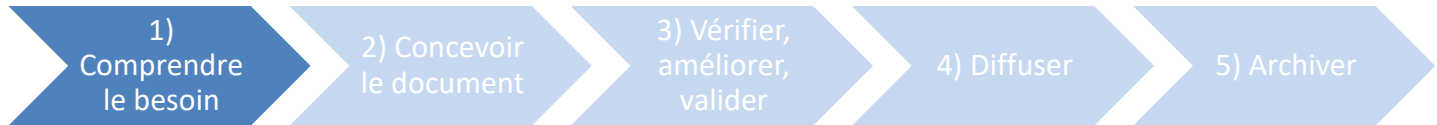
Exemples de documents internes	Exemples de documents externes (ou/et publics)
<p>Rapports internes : rapports d'activité, comptes rendus de réunions, PV.</p> <p>Notes de service et circulaires internes : directives pour les employé·e·s.</p> <p>Plans stratégiques : plans d'action ou feuilles de route internes.</p> <p>Procédures et manuels : guides de procédures internes.</p> <p>Fiches de suivi : fiches de gestion de projets ou de suivi des dossiers.</p> <p>Évaluations du personnel : bilans de compétence et rapports d'évaluation.</p>	<p>Décisions administratives : arrêtés, décrets, permis, autorisations.</p> <p>Rapports publics : rapports annuels, bilans d'activité publiés.</p> <p>Communiqués de presse : informations officielles destinées aux médias.</p> <p>Guides et brochures : documents d'information pour le public.</p> <p>Formulaires administratifs : demandes de services, déclarations.</p> <p>Correspondances officielles : lettres adressées à d'autres administrations ou au public.</p>

Exemples de documents dans VOTRE entreprise avec vos titres

(Vous pouvez vous aider de la page 3 pour compléter vos exemples)

Documents internes + but de chaque document	Documents externes (ou/et publics) + but de chaque document

Outil : CQQ COQP



A quoi ça sert ?

A comprendre le besoin d'une demande et à réunir les informations nécessaires. Pour cela, il est important de poser de multiples questions. Le CQQ COQP est une astuce mnémotechnique.

Comment l'utiliser ?

Les questions peuvent être indiquées dans n'importe quel ordre. Vous pouvez le reprendre en **CQQ COQP** ou **Comment, qui, quoi, combien, où, quand, pourquoi**.

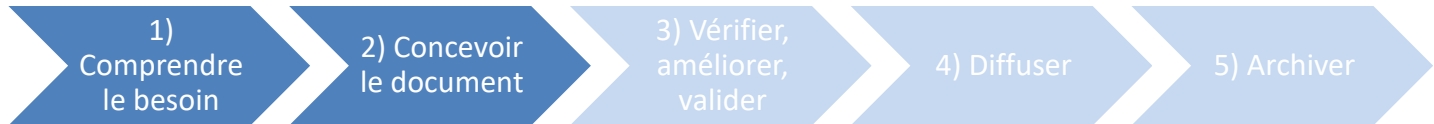
Habituellement, le « P » de « Pourquoi » vient en 1^{er}. C'est en général le but de la demande. Vous pouvez également élargir les questions.

Préparez dans la grille ci-dessous les informations que vous allez donner à l'apprenti-e pour préparer sa communication :

CQQ COQP	La situation	Les éléments à transmettre
Pourquoi ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans quel but ? ○ Pour quels objectifs ? 		

Pour quoi ?		
Pour qui ? <ul style="list-style-type: none"> ○ A qui cela profitera ? ○ Quel est mon public-cible ? 		
Avec qui ?		
Par qui ?		
Quand ? / Pour quand ?		
Comment ?		
Où ?		
Combien ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Finances ○ Personnes ○ Médias, supports, etc. 		

Outil : Analyse de la demande



A quoi ça sert ?

Analyser la demande permet d’avoir une vision générale et prendre en compte tous les paramètres utiles.

Comment l’utiliser ?

A l’aide des questions CQQ COQP et des éléments complémentaires, vous reprenez les éléments qui vous sont transmis, vous vous assurez de leur bonne compréhension et cherchez comment les transmettre.

CQQ COQP	Ma reformulation	Mon analyse / Ma proposition d’éléments
Pourquoi ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans quel but ? ○ Pour quels objectifs ? 		
Pour quoi ?		

<p>Pour qui ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A qui cela profitera ? ○ Quel est mon public-cible ? 		
<p>Avec qui ?</p>		
<p>Par qui ?</p>		
<p>Quand ? / Pour quand ?</p>		
<p>Comment ?</p>		
<p>Où ?</p>		
<p>Combien ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Finances ○ Personnes ○ Médias, supports, etc. 		

Outils : supports de communication



A quoi ça sert ?

Les outils sont un support pour transmettre une information, une communication, etc. Tous les outils sont pertinents. Ils ont une utilité différente en fonction du besoin de départ.

Comment l'utiliser ?

Chaque outil permet de réaliser de la documentation. A vous de définir quel outil pour quels besoins.

Outils	A quoi ça sert
Word	
PPT	

Excel	
Site intranet ou externe	
Journal communal	
FAO	
Réseaux sociaux	
Autre(s) :	

Chaque outil numérique / informatique / bureautique nécessite une prise en main qui peut être plus ou moins importante.

Les images ne sont pas toutes « libre de droit ». Il faut être précautionneux-se lors de l'utilisation.

Outil : Définition du public-cible



A quoi ça sert ?

Adapter sa communication au public-cible visé

Comment l'utiliser ?

Choisir l'outil adapté en fonction du public-cible

Outils	Public-cible visé -> pourquoi est-ce adapté ?
Site intranet	
Site externe	

Journal communal - version « papier » - version « numérique »	
FAO	
Pilier public	
Réseaux sociaux	
Tout-ménage	
Communiqué de presse	
Newsletter	

Les principes de la communication (selon l'ovap)

Avant de diffuser, assurez-vous que vos textes soient adaptés à votre public-cible mais également qu'il soit écrit en langage épicène ou inclusif !

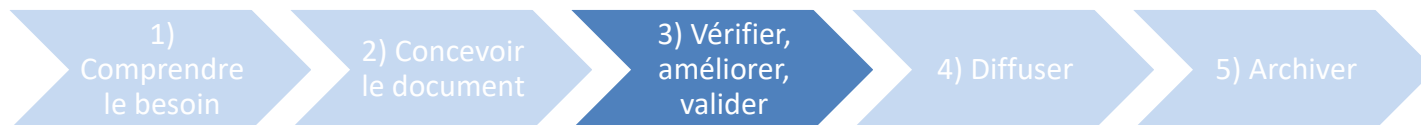
L'outil suivant sur le site de l'Etat de Vaud peut vous aider :

www.vd.ch -> guide Typo3 -> Les principes de rédaction -> rédaction égalitaire (ou dans la zone de recherche)

[vd.ch](http://www.vd.ch) > [Guide TYPO3](#) > [Les principes de rédaction](#) > [Rédaction égalitaire](#)

Principe	Exemple
Faire des déclarations claires	« Désormais, la règle est X... » au lieu de « Il a été décrété de se conformer à la décision et de mettre X en œuvre »
Privilégier la voix active	« Le coefficient d'impôt reste le même » au lieu de « Si le coefficient d'impôt avait été réduit »
Éviter les subordonnées	« Le coefficient d'impôt va augmenter » au lieu de « Il est certain que le coefficient d'impôt augmentera »
Éviter les négations	« Le Grand conseil vote contre l'école professionnelle » au lieu de « Le Grand conseil n'a pas l'intention de réaliser l'école professionnelle »
Utiliser des mots simples	« Nous trouverons l'erreur » au lieu de « Nous devons élucider la source de l'erreur »
Illustrer les choses abstraites par des exemples	« Les parents seuls bénéficient par exemple de cette mesure » au lieu de « En particulier les tuteurs légaux non mariés en tirent un avantage »

Outil : Assurance qualité



A quoi ça sert ?

Contrôler et améliorer la qualité dans le but de transmettre une communication ou/et des documents utiles ou/et utilisables ou/et utilisés mais surtout adaptés au public-cible.

Comment l'utiliser ?

En indiquant ses propres indicateurs puis en testant et en l'améliorant (*voir exemple en page 14 du module de connaissance*).

Check-list	Outils à disposition	Pourquoi, quand et comment l'utiliser ?
Contenu		

Orthographe et grammaire	<input type="checkbox"/> Correcteur orthographique <input type="checkbox"/> Collègues <input type="checkbox"/> IA (par ex. Chat GPT)	→ Supprimer les fautes d'orthographe → Relecture pour le fond et la forme → Aide à la rédaction du document

En fonction de votre rôle dans l'entreprise, vous devez absolument obtenir l'accord de votre hiérarchie avant de publier ou de transmettre votre communication. Pour exemple, les contacts avec la presse sont réglementés de manière drastique !

Il existe également **des systèmes de qualité internes** utilisés par exemple pour « détecter à temps des erreurs ou des risques dans les flux et les processus de travail. Il s'agit ainsi d'éviter les coûts engendrés par ces erreurs et la perte de confiance de la population envers les autorités » - *source : pdf de la branche – décembre 2024*

Le **système de qualité externe** est géré par un organisme externe qui a pour but d'améliorer la qualité, mais également de contrôler des processus pour vérifier si la norme est appliquée. Dans certaines entreprises, il existe la norme ISO. Dans la formation continue, on parle souvent de la norme Eduqua.

Diffusion



Bonnes pratiques de la diffusion :

Archiver



Bonnes pratiques de l'archivage :

Les points auxquels je dois prêter attention

Ce à quoi de je dois faire attention	Parce que....
Par ex. : Langage inclusif	Cela permet d'intégrer toutes les personnes sans discrimination

FAO ou journal officiel

Que veut dire FAO ? _____

Quels sont les éléments importants dans une FAO ?

Est-ce normal qu'on y trouve, par exemple, le nom de certaines personnes aux poursuites ?

Quand, où et comment peut-on acquérir une FAO ?

Mes notes
