



**Référence : PTC ADM-005-V2**

Date de création : 02/01/2016

Date de révision : /

Date de diffusion : 01/03/2016

Date prévue d'évaluation : 01/09/2016

## CHARTER QUALITE DOCUMENTAIRE

### REDACTION

**Tiphaine LECORVAISIER**

Ingénieur qualité et méthode

### APPROBATION

**Michel CAPPE**

Directeur Général

(Visa)

(Visa)

**OBJET & DOMAINE D'APPLICATION** : Ce protocole a pour but de définir l'ensemble des normes qui régissent l'élaboration de tous les documents produits et diffusés par l'équipe administrative du Siège social de la Ligue havraise

- Ensemble du personnel du Siège social de la Ligue havraise

### **DOCUMENTS ASSOCIES :**

- Logo de la Ligue Havraise
- Modèle de note FIE ADM-008-V1
- Modèle de bordereau de télécopie FIE ADM-012-V1
- Modèle de document charte qualité FIE ADM-013-V1
- Modèle de bordereau de transmission FIE ADM-011-V1

**MOTS-CLEFS** : HARMONISATION – DOCUMENTS – CHARTER QUALITE

PROTOCOLE PTC ADM-005-V2 Charte qualité documentaire

## I- INTRODUCTION

Le Siège social de la Ligue Havraise donne une certaine image de l'Association à travers les documents qu'il diffuse auprès des établissements, services, instances représentatives du personnel, partenaires,... Les professionnels du Siège social doivent, par conséquent, apporter un soin particulier au moment de la rédaction et de la présentation de ces documents.

La **charte graphique** définit l'aspect esthétique des différents supports de communication créés par l'organisation. Son rôle est d'harmoniser les pratiques de présentation, elle s'impose à tous.

## II- LA PRESENTATION DES DOCUMENTS

### A- La typographie

Le respect des règles typographiques contribue :

- à une meilleure compréhension du message ;
- à mettre en valeur le texte, par exemple, par le choix de la **police de caractères**. Celui-ci ne doit pas relever du hasard, mais doit être adapté à la nature du document.

#### A1 – Les attributs généraux des caractères

##### Le style

Il en existe trois : normal, **gras**, *italique*.

Les caractères gras ou en italiques sont destinés à mettre certains points importants en valeur afin d'attirer l'attention du lecteur.

##### La taille ou corps

La taille 11 ou 12 est la plus lisible pour le corps des textes. En deçà, la lecture devient difficile.

##### Le soulignement

Il permet aussi de mettre en valeur un point important du texte (soulignement simple ou soulignement double, par exemple). C'est un attribut à utiliser avec modération.

##### L'interligne

L'interligne 1 ou 1.15 sont à privilégier, au-delà le texte est trop aéré.  
Le texte doit toujours être justifié.

#### A2 - Les attributs spécifiques des caractères

##### La police de caractère :

La police à privilégier est : Calibri taille 11

##### La gamme chromatique :

Si le rédacteur souhaite utiliser les couleurs du Logo de la Ligue havraise pour des illustrations, les références couleurs sont les suivantes :

##### Références RVB (Rouge-Vert-Bleu)

Brun : R : 63% - V : 47% - B : 55 %

Olive : R : 177% - V : 169 % - B : 23%

Ocre R : 238 % - V : 127% - B : 5%

Ciel C : R : 58% - V : 170% - B : 220%



## B- La mise en page.

L'en-tête doit comporter :

- le logo de la Ligue havraise et doit être disposé de façon centrale (disponible sur le serveur I/QUALITE/MODELES QUALITE/LOGO)
- Taille du logo : 6 cms/4 cms

NB : Pour les fichiers Excel le logo est disposé à droite et ajusté selon la place disponible, le titre du document est positionné de façon centrale.

Le pied de page doit comporter :

- le chemin d'accès
- le nom du document
- le numéro de page
- le nombre de pages.

*Méthode : Insérer QUICKPART ou CHAMP/FILENAME/AJOUTER LE CHEMIN D'ACCES DU FICHIER ainsi que le NUMERO DE PAGE sous le format suivant page X sur X*

Le filigrane :

Lorsque le document produit est « en cours », il doit comporter un filigrane qui peut être :

- PROJET = document qui est en cours de validation

*Méthode : Insérer UN FILIGRANE PERSONNALISE*

## C- Le référencement

Le référencement, situé en bas à droite du document, permet d'identifier la nature de celui-ci selon la nomenclature suivante (taille 8, Italique) :

1<sup>er</sup> = Référence principale :

- SIEGE

2<sup>ème</sup> = Références secondaires :

- DG = direction générale
- DAF = direction administrative et financière
- DRH = direction des ressources humaines
- DQM = direction qualité et méthode

3<sup>ème</sup> = Le sujet précis

- Offre emploi
- Contrôle budgétaire
- GPEC
- Etc,...

4<sup>ème</sup> : Les initiales de l'émetteur

5<sup>ème</sup> = La version s'il s'agit de documents de projet ou le numéro de référence

6<sup>ème</sup> = La date sous le format année mois jour

**Exemples :**

SIEGE\_DRH\_GPEC\_MP\_V1\_2015 01 04    SIEGE\_DG\_Note d'information\_MC\_2016 01 02

## D – Les règles de diffusion

De façon générale un document pour une communication doit être diffusé sous un format PDF.

### III QUELQUES TYPES DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

#### A- La note (Modèle FIE ADM-008-V1)

La note est un document interne destiné à un établissement ou service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question. Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer. La note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.

- ✓ Note d'information: Informer le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service, un dispositif.
- ✓ Note de transmission : Pour accompagner un dossier.
- ✓ Note explicative : Donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité.
- ✓ Note de synthèse: Rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires. Elle permet de prendre des décisions.

Toutes les notes d'informations à destination des salariés de la Ligue Havraise qui émanent du Siège doivent être mises sur le serveur I dans INFORMATIONS A L'ENSEMBLE DES SALARIES/NOTES D'INFORMATION.

#### B- Le bordereau de transmission (Modèle FIE ADM-011-V1)

Cet imprimé est destiné à l'acheminement des pièces du Siège vers les établissements/services ou vice-versa à un autre, chaque fois que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre d'accompagnement.

NB : Dans la case observation, différentes mentions peuvent être utilisées :

- ✓ **Pour attribution** : dans ce cas, l'expéditeur se dessaisit définitivement des pièces et le destinataire doit statuer sur le sujet. Éventuellement peut figurer la mention : "*en vous priant de bien vouloir me tenir informé de votre décision ou de la suite donnée à cette affaire*";
- ✓ **Pour information** : le destinataire n'a pas à intervenir, mais peut conserver pour son information les pièces qui lui sont transmises ;
- ✓ **Pour suite à donner** : le destinataire doit donner une suite ;
- ✓ **Pour avis** : le destinataire doit donner un avis motivé sur l'affaire qui lui est soumise ;
- ✓ **Pour signature ou pour visa** : transmission pour apposer un visa, une signature ;
- ✓ **Pour éléments de réponse** : le destinataire devra fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires

#### C- Le bordereau de télécopie (Modèle FIE ADM-012-V1)

Tout document envoyé par télécopieur doit être accompagné d'un bordereau sur lequel figurent les renseignements utiles à l'acheminement du document.

## IV-LA REDACTION DU MAIL

- ✓ **Indiquer clairement le sujet du message dans la zone « Objet ».** Ceci est particulièrement important pour le destinataire. Il sera d'autant plus facile pour le destinataire de distinguer dans l'ensemble des courriers qu'il reçoit ceux qui sont prioritaires de ceux qui le sont moins si le sujet du message est explicite.
  
- ✓ **N'envoyer le courrier électronique qu'aux personnes concernées-** Il est déplacé, et désagréable pour les destinataires, de transmettre du courrier électronique à n'importe qui. Les destinataires perdent notamment un temps précieux à trier entre les messages qui les concernent vraiment et ceux qui ont peu ou aucun intérêt pour eux. Par ailleurs, cette pratique accapare inutilement des ressources.
  - Le champ « A » : désigne le destinataire principal. C'est à lui que s'adresse le courrier électronique.
  - Le champ « Cc »: désigne les personnes tenues informées de la communication.
  - Le champ « Cci » : désigne des destinataires invisibles de la part de l'ensemble des autres destinataires. L'utilisation de cette fonctionnalité est déconseillée. On lui préférera l'acheminement pour information, séparément, de la copie du précédent envoi