

## N°6. Le guide de rédaction des procédures

### Pour quel usage ?

Le manuel de procédures est un document qui, sous la forme d'instructions claires et précises contient **l'ensemble des opérations courantes de la structure**. C'est un référentiel à usage commun pour tous les membres de l'établissement qui doivent pouvoir le consulter chaque fois qu'ils ont un doute sur l'utilisation d'un appareil, les normes à observer lors de l'ouverture du site...

### Sous quelle forme ?

- Elle doit favoriser une **mise à jour régulière** des données
  - Elle doit faciliter une **lecture rapide** et une compréhension facile (notamment grâce à une mise en page simple et pédagogique)
- Une présentation des procédures en « **fiches** » et la création d'un **sommaire** simplifient l'accès aux informations.

### Les étapes de la réalisation

Dresser la liste des divers champs d'intervention dans la structure : chaque tâche fera l'objet d'une procédure (téléphone, photocopie, gestion des fichiers clients...). En donnant l'étendue des procédures à formaliser, cette liste permet ainsi d'être plus efficace lors de la rédaction/classification. Elle doit être la plus exhaustive possible !

2  
Rédiger la  
procédure

Ne pas hésiter à faire relire la procédure à un tiers afin de s'assurer de sa compréhension, ou bien la relire après quelques heures : avec du recul, certains éléments ou tournures de phrases peuvent nous apparaître malvenus.

1  
Faire  
l'inventaire  
des tâches

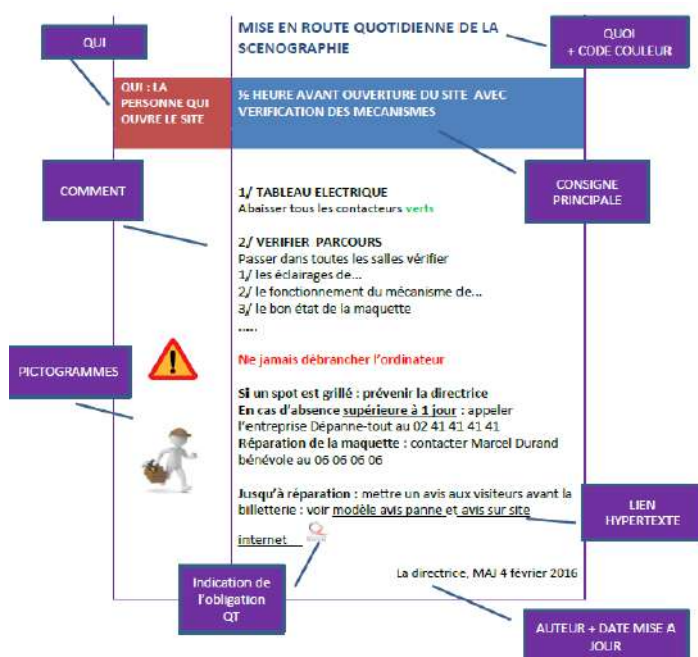
Pour chaque tâche, il y a une série d'actions à réaliser. Il faut les décrire de manière claire et concise. Ne pas oublier de spécifier l'éventuelle utilisation de matériel, les remarques et les précautions liées à l'action.

3  
Réviser la  
procédure

## Les astuces de rédaction

- De manière générale, les fiches doivent **répondre aux questions** « **QUI** », « **QUOI** », « **COMMENT** » (cette dernière précisant une instruction spécifiques sur le mode opératoire)
- Toujours **dater et signer la procédure** afin de toujours savoir quand a été effectuée le dernière mise à jour
- Utiliser des **tableaux, des couleurs et des pictogrammes** pour faciliter au maximum la lecture
- On préférera des **phrases courtes à l'infinitif** pour favoriser une meilleure compréhension
- Le **lien hypertexte** est un outil intéressant pour la consultation rapide et aisée du document « online »
- Les fiches devant être les plus efficaces possible, il vaut mieux **éviter les « doublons »**, les répétitions d'une fiche à l'autre : on peut alors utiliser des renvois « voir rubrique .. de la fiche .. »
- On peut classer ces fiches par un **code couleur** selon des grands thèmes : « utilisation du matériel » ; « contact client ».

## Modèle de procédure



## Votre contact

### Charentes Tourisme

Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

[www.charentestourisme.com](http://www.charentestourisme.com)