

POURQUOI AMELIORER LA QUALITE DES DOCUMENTS ?

Neolis est un cabinet-conseil spécialisé dans la valorisation de l'information.

L'information que nous valorisons comprend les textes produits en interne par l'entreprise et les données informatiques.

Plusieurs années d'expérience sur l'analyse des textes internes de l'entreprise élargie nous ont convaincu que **l'amélioration de leur qualité est un enjeu majeur**.

Les anomalies rédactionnelles

Les textes d'entreprise souffrent très souvent d'un certain nombre de défauts :

- manque de clarté
- incohérences
- présence de non-dits
- manque de concision et de simplicité
- termes ambigus trahissant une mauvaise conceptualisation
- manque d'exhaustivité.

Ces défauts ont en général pour symptôme une **mauvaise qualité rédactionnelle**. Or :

- Plus les années passent, moins les nouvelles générations savent rédiger.
- Les défauts de forme masquent souvent des problèmes de fond.

D'ailleurs, dans les offres d'emploi, la compétence "qualité rédactionnelle" est souvent requise. Or, ce point est rarement diagnostiqué à fond lors des procédures d'embauche. En outre, il n'y a presque jamais de programmes d'amélioration de cette compétence dans les cursus de formation interne.

Le risque documentaire

Les prestations que nous proposons ont été mises en place en réaction aux constats suivants :

Un texte mal écrit a toutes les chances d'être mal interprété.

et

Un texte mal écrit est souvent un texte insuffisamment pensé.

Les principaux risques pour l'entreprise sont les suivants :

- Risque sur les **délais** : un document mal écrit peut provoquer des retards dans les projets
- Risque sur les **coûts** : des spécifications mal rédigées peuvent entraîner l'échec de projets
- Risque de **contentieux** : un document mal écrit peut engendrer un litige entre un fournisseur et son client
- Risque **physique** : dans certains secteurs, un document mal rédigé peut entraîner des problèmes de sécurité.

Bénéfices de l'amélioration de la qualité rédactionnelle :

- Diagnostiquer et corriger tôt les anomalies rédactionnelles améliore directement **l'efficacité** du fonctionnement interne des sociétés
- **Considérer les textes du point de vue de la forme** développe une perspective inédite, qui enrichit les démarches métier traditionnelles
- **C'est une démarche novatrice, qui est souvent ignorée par les entreprises**, et qui donne donc un avantage concurrentiel.

NOS PRESTATIONS

L'analyse de documents et la réécriture de documents

Le consultant de Neolis lit les documents, repère toutes les ambiguïtés, flous, etc., suivant les grilles d'analyse et les référentiels propriétaires de Neolis.

Le livrable peut prendre différentes formes. Par exemple :

- la mise en place d'alertes sur les documents, soulignées par des couleurs,
- une relecture des documents par le consultant avec les rédacteurs,
- une synthèse des points d'amélioration.

Cette analyse peut être suivie d'une proposition de réécriture du document.

Ces prestations s'appliquent sur des documents de toute taille.

L'audit de la qualité documentaire

Sur une base de 100 à 200 pages, nous dressons un diagnostic du risque documentaire dans la société ou le service concerné. Cette pratique permet de sensibiliser les collaborateurs au risque documentaire et de cerner les points d'amélioration.

La formation aux techniques de lecture et d'écriture des documents de fonctionnement interne

Neolis a mis au point une formation destinée aux personnes amenées à rédiger ou à relire des documents. La formation est adaptable à tous les types de documents internes : cahiers des charges, spécifications, documents qualité, e-mails, etc.

L'objet de la formation est de sensibiliser les participants à la problématique rédactionnelle, et de leur permettre d'assimiler des techniques de lecture et d'écriture des documents.

Ces techniques servent à **améliorer la forme des documents** (clarté, style, cohérence) dans le but d'**améliorer le contenu des documents** (définition des concepts, qualité du raisonnement, pertinence du propos).

La formation est bâtie autour d'ateliers pratiques adaptés à vos problématiques. Elle peut être suivie de séances de tutorat.