

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

### SYNTHESE

REDACTION DE MODE OPERATOIRE
------------------------------

### SYNTHESE DES MODIFICATIONS APPORTEES

*(En cas de révision sans mise à jour, mentionnez « révision périodique sans actualisation »)*

Version mise à jour par rapport aux détails
---

### REVISIONS ET MISES A JOUR

Date de la révision périodique et/ou de la mise à jour	Responsable de la révision périodique et/ou de la mise à jour
<u>19/01/2024</u>	ZHANG Yimin
X	X
X	X
X	X
X	X
X	X

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## Table des matières

Introduction .....	4
Objectif de ce guide de style .....	4
Importance de la standardisation dans les procédures opérationnelles.....	4
Comment utiliser ce guide de style .....	4
Page de garde.....	5
Une page de garde doit inclure .....	5
Table des matières.....	5
Règles générales.....	5
Une table de matière doit inclure.....	5
Utilisation de la langue.....	6
Utilisation des images.....	10
Règles générales.....	10
Abréviations et acronymes .....	11
Règles générales.....	11
Ponctuation.....	11
Point .....	11
Point d’interrogation.....	11
Point d’exclamation.....	12
Deux points .....	12
Point-virgule.....	13
Virgule.....	13
Guillemets.....	13
Parenthèses .....	14
Puces .....	14
Mise en page .....	15
Palette de couleurs.....	15
Police et taille de caractères.....	15
Numérotation des pages .....	17
En-tête et pied de page.....	18

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

Espacement.....	18
Encadrés et boîtes de texte .....	18
Légende .....	19
Accessibilité .....	19
Règles générales.....	19
Nombres .....	19
Règles générales.....	19
Conclusion .....	20

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## INTRODUCTION

Ce guide de style vous donne des consignes pour rédiger les modes opératoires au sein du service épargne salariale.

### OBJECTIF DE CE GUIDE DE STYLE

- Assurer la cohérence de modes opératoires au sein du service épargne salariale
- Faciliter la mise à jour des modes opératoires
- Inviter les collaborateurs à contribuer et à améliorer ce guide de style

### IMPORTANCE DE LA STANDARDISATION DANS LES PROCEDURES OPERATIONNELLES

- Réduire les variations non nécessaires dans les méthodes de travail
- Augmenter l'efficacité d'exécution des tâches
- Réduire le temps d'apprentissage pour les nouveaux employés
- Minimiser les erreurs
- Faciliter la communication interne

### COMMENT UTILISER CE GUIDE DE STYLE

- Vous pouvez chercher une section (par exemple : ponctuation)
- Vous pouvez chercher un terme particulier (par exemple : deux points)



Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## PAGE DE GARDE

### UNE PAGE DE GARDE DOIT INCLURE

- Le titre
- Le logo de Crédit Agricole Titres
- La version de mode opératoire
- La date de la dernière mise à jour

## TABLE DES MATIERES

### REGLES GENERALES

- Assurez une structure cohérente
- Mettez à jour la table des matières au besoin, surtout si des modifications sont apportées au contenu
- Maintenez une uniformité dans la mise en forme

### UNE TABLE DE MATIERE DOIT INCLURE

- Des sections
  - Organisez des sections en fonction de leur importance et de leur relation logique
  - Utilisez des niveaux de titres pour hiérarchiser les informations
- Des annexes
  - Répertoriez clairement les annexes dans la table des matières
  - Utilisez une numérotation cohérente
- Des pages numérotées
  - Associez chaque section de la table des matières à la page correspondante
- Des titres de chapitres
  - Choisissez des titres de chapitres courts, descriptifs et reflètent clairement le contenu de chaque section
  - Évitez les titres trop longs et complexes

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

#### UTILISATION DE LA LANGUE

- Utilisez la deuxième personne du pluriel pour adresser les lecteurs

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement.
X	Cliquer sur l'icône d'enregistrement.

- Utilisez la voix active pour indiquer l'agent de l'action

✓	Transformez le fichier en format Excel en format FRE (FRESS).
X	Le fichier en format Excel doit être transformé en format FRE (FRESS).

- Utilisez le temps présent pour indiquer les actions actuelles

✓	Consultez le statut de la demande.
X	Vous devrez consulter le statut de la demande.

- Utilisez un langage simple et direct

✓	Restez actif pendant le traitement.
X	Il est préférable de ne pas rester inactif pendant trop longtemps lors du traitement.

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

- Gardez la cohérence dans l'utilisation des termes

✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la banque n'est pas reconnue dans le système, on passe la demande à l'<u>assistant virtuel</u>.</li> <li>• L'<u>assistant virtuel</u> effectue le premier contrôle.</li> </ul>
X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la banque n'est pas reconnue dans le système, on passe la demande à l'<u>assistant virtuel</u>.</li> <li>• Le <u>robot</u> effectue le premier contrôle.</li> </ul>

- Eviter les jargons techniques ou expliquez-les bien

✓	APPEL-SEPAMAIL est un processus de vérification de RIB, les demandes qui présentent des anomalies suite à une analyse de robot se trouvent dans le panier garage (où se situent les demandes à traiter en priorité) dans le logiciel GDE.
X	Trouvez les demandes APPEL-SEPAMAIL dans le garage.

- Utilisez des listes à puces ou numérotées pour structurer

Liste à puces : pour lister les éléments	<p>Il existe 6 types de demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour adresse</li> <li>• Mise à jour état civil</li> <li>• Mise à jour retraite</li> <li>• Mise à jour identité</li> <li>• Mise à jour IBAN</li> <li>• Mise à jour suite à un rachat</li> </ul>
Liste numérotée : pour structurer les étapes	<p>Connexion à GDE :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrez vos identifiants et mot de passe</li> <li>2. Cliquez sur connexion</li> </ol>

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

- Eviter les phrases négatives

✓	Fermez la session.
X	Ne pas laisser la session ouverte.

- Utilisez des mots signal pour attirer l'attention

✓	Attention : quel que soit le statut de l'activité, il faut vérifier le fichier log.
X	Il est nécessaire de vérifier le fichier log.

- Utilisez des verbes d'action forts et précis pour décrire chaque étape

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement en haut à gauche.
X	Trouvez l'icône en haut à gauche.

- Respectez l'ordre logique des étapes dans les phrases

✓	Ouvrez le fichier avant de commencer.
X	Avant de commencer, ouvrez le fichier.

- Assurez que l'utilisation des pronoms est claire et que les références aux objets ou aux étapes précédentes sont facilement compréhensibles

✓	Enregistrez le fichier, intégrez-le ensuite dans la base NOEE.
---	--



## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

- Accordez correctement le verbe et le sujet

✓	L'opérateur saisit les informations correctes.
X	L'opérateur saisissent les informations correctes.

- Utilisez les articles (le, la, les, un, une, des) de manière appropriée pour préciser ou généraliser les éléments mentionnés

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement.
---	---------------------------------------

- Placez les modificateurs correctement

✓	Saisissez soigneusement les informations.
X	Saisissez les informations soigneusement.

- Évitez les termes ambigus ou vagues

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement.
X	Cliquez sur l'icône.

- Utilisez les formes possessives correctes pour indiquer la propriété ou l'appartenance

✓	Sélectionnez votre profil.
X	Sélectionnez vous profil.

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## UTILISATION DES IMAGES

### REGLES GENERALES

Accompagnez le texte avec des captures d'écran ou des diagrammes.

- Capture d'écran
  - Ajoutez une légende pour chaque capture d'écran
  - Placez les captures d'écran en bas du texte concerné
  - Masquez les informations personnelles
  - Évitez les images floues
  - Placez les captures d'écran à proximité immédiate du texte associé
- Diagramme
  - Évitez l'excès de détails qui pourrait rendre le diagramme confus
  - Assurez que le diagramme est lié étroitement aux instructions textuelles
  - Ajoutez une légende pour chaque diagramme
  - Numérotez les étapes pour correspondre aux numéros dans le texte
  - Utilisez les couleurs si besoin, mais elles doivent être significatives
  - Évitez les images floues
  - Réfléchissez à l'orientation du diagramme (si le mode opératoire est prévu pour être lu horizontalement, les diagrammes doivent être horizontaux)
  - Placez les diagrammes à proximité immédiate du texte associé
- Icône
  - Choisissez des icônes avec des significations claires
  - Utilisez des icônes de manière cohérente tout au long du document
  - Choisissez des tailles d'icônes appropriées
  - Assurez que les icônes sont correctement alignées par rapport au texte ou aux éléments associés

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## ABREVIATIONS ET ACRONYMES

### REGLES GENERALES

- Établissez un glossaire et définissez les abréviations et les acronymes
- Utilisez des abréviations et des acronymes de manière cohérente, évitez de changer d'abréviation pour le même terme
- Évitez la surutilisation
- Choisissez des abréviations et des acronymes pertinents pour le public cible
- Mettez les abréviations et les acronymes en majuscule

## PONCTUATION

### POINT

- Ajoutez un espace après un point pour indiquer la fin d'une phrase
- Le point est directement collé au dernier mot de la phrase
- Utilisez des points pour séparer les éléments distincts

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement.
---	---------------------------------------

### POINT D'INTERROGATION

- Ajoutez un espace avant et après le point d'interrogation
- Utilisez des points d'interrogation pour poser des questions et évitez d'en abuser

✓	Qu'est-ce qu'il faut faire en cas d'anomalie ?
---	--

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

### POINT D'EXCLAMATION

- Ajoutez un espace avant et après le point d'exclamation
- Utilisez des points d'exclamation avec modération pour exprimer l'enthousiasme ou l'urgence

✓	Quel que soit le statut d'activité, il faut vérifier le fichier log !
---	---

### DEUX POINTS

- Ajoutez un espace avant et après les deux points
- Utilisez les deux points pour introduire un exemple ou une illustration
- Utilisez les deux points pour indiquer une relation causale entre deux parties de la phrase
- Utilisez les deux points pour introduire une explication ou une clarification après une déclaration
- Utilisez les deux points pour introduire une liste d'éléments ou d'étapes

✓	Traitez d'abord les dossiers importants : par exemple, la mise à jour suite à une demande de rachat.
---	--

✓	Vérifiez que toutes les anomalies bloquantes sont traitées : cela garantira une intégration normale du fichier.
---	---

✓	Cliquez sur l'icône d'enregistrement : elle se trouve sur le côté droit.
---	--

✓	Étapes à suivre : 1. Saisissez les informations correctes 2. Sauvegardez la modification
---	--

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

#### POINT-VIRGULE

- Ajoutez un espace avant et après le point-virgule
- Évitez d'utiliser des points-virgules de manière excessive sauf si cela est nécessaire pour clarifier la structure

✓	Les outils nécessaires sont les suivants : Macro TSE, pour transformer un fichier ; logiciel NOEE, pour intégrer un fichier ; et logiciel GDE, pour la mise à jour.
---	---

#### VIRGULE

- Ajoutez un espace après une virgule pour séparer les éléments dans une liste
- La virgule est directement collée au mot qui la précède
- Utilisez des virgules pour séparer des éléments dans une liste, surtout si la liste est longue

✓	Vérifiez que tous les paramètres sont corrects, ajustez-les si nécessaire.
---	--

#### GUILLEMETS

- Ajoutez un espace avant et après les guillemets français
- Utilisez des guillemets pour indiquer des citations, des instructions textuelles ou des éléments qui doivent être mis en évidence
- Évitez l'utilisation de guillemets pour indiquer des abréviations ou des termes courants

✓	Cliquez sur l'icône « Loupe » en haut à droite pour exécuter l'activité.
---	--

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## PARENTHESES

- Ajoutez un espace avant la parenthèse ouvrante et un espace après la parenthèse fermante sauf si celle-ci est suivie d'un point ou d'une virgule
- Utilisez des parenthèses pour ajouter une information, une traduction, une date, une explication ou une définition
- Utilisez des parenthèses pour préciser le féminin ou le pluriel d'un terme (dans ce cas, il n'y a pas d'espace avant la parenthèse ouvrante)

✓	Compte bancaire CIC/CM (à ce jour SEPAMAIL ne le reconnaît pas)
---	---

✓	Trouvez les lignes qui présentent des anomalies (des lignes oranges)
---	--

✓	Un(e) salarié(e) Le(s) salarié(s)
---	--------------------------------------

## PUCES

- Ne ponctuez pas à la fin des éléments dans une liste à puces

Liste à puces : pour lister les éléments	<p>Il existe 6 types de demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour adresse</li> <li>• Mise à jour état civil</li> <li>• Mise à jour retraite</li> <li>• Mise à jour identité</li> <li>• Mise à jour IBAN</li> <li>• Mise à jour suite à un rachat</li> </ul>
--	---

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

**MISE EN PAGE**
**PALETTE DE COULEURS**

- Utilisez les couleurs standard de Crédit Agricole Titres pour maintenir la cohérence avec la marque
  - Bleu-vert : RVB (72 ; 158 ; 158)
  - Bleu-vert foncé : RVB (34 ; 118 ; 116)
- Limitez le nombre de couleurs dans un document (recommandation : 3-5 couleurs)
- Utilisez les mêmes couleurs pour tous les documents au sein du service épargne salariale
- Si vous ajoutez des couleurs, assurez-vous qu'elles sont complémentaires avec celles existantes et s'harmonisent bien ensemble

**POLICE ET TAILLE DE CARACTERES**

- Utilisez une seule police pour le texte principal et une autre (ou une variante) pour les titres et sous-titres.
  - Texte principal : Calibri
  - Titre : Calibri, tout en majuscule
- Utilisez une taille de caractère adéquate pour garantir la lisibilité, généralement entre 10 et 12 points pour le texte principal. Les titres et sous-titres peuvent avoir des tailles de police plus grandes.
  - Titre 1

- Police : 10 pt
- Couleur de police : arrière-plan 1, tout en majuscule, étendu de 0,75 pt
- Interligne : multiple 1,15 li
- Espace :
  - Avant : 5 pt
  - Après : 0 pt
- Bordure :
  - Haut: simple, accent 1, épaisseur du trait 3 pt
  - Bas: simple, accent 1, épaisseur du trait 3 pt
  - Gauche: simple, accent 1, épaisseur du trait 3 pt
  - Droite: simple, accent 1, épaisseur du trait 3 pt
  - Motif : transparente couleur RVB (72 ; 158 ; 158)

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

### - Titre 2

- Police : 10 pt gras
- Couleur de police : RVB (34 ; 118 ; 116), tout en majuscule, étendu de 0,75 pt
- Interligne : multiple 1,15 li
- Espace :
  - Avant : 15 pt
  - Après : 0 pt
- Bordure :
  - Haut : simple, accent 1, épaisseur du trait 0,75 pt
  - Par rapport au texte : espacement des bordures 2 pt

### - Titre 3

- Police : 10 pt
- Retrait :
  - Gauche : 0 cm
  - Suspendu : 0,63 cm
- Interligne : multiple 1,15 li
- Espace :
  - Avant : 5 pt
  - Après : 10 pt
- Style de numérotation :
  - Puce
  - Alignement : 0 cm
  - Retrait : 0,63 cm



Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

- Titre 4

- Police : 10 pt
- Retrait :
  - Gauche : 0,63 cm
  - Suspendu : 0,63 cm
- Interligne : multiple 1,15 li
- Espace :
  - Avant : 5 pt
  - Après : 10 pt
- Style de numérotation :
  - Puce
  - Alignement : 1,9 cm
  - Retrait : 2,54 cm

---

**NUMEROTATION DES PAGES**

- Commencez la numérotation à la première page
- Utilisez des chiffres arabes pour la numérotation des pages (1, 2, 3, etc.)
- Placez le numéro de page en bas de la page
- Centrez le numéro de page
- Assurez une continuité de la numérotation des pages

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

### EN-TETE ET PIED DE PAGE

- Mettez l'en-tête de Crédit Agricole Titres ci-dessous

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>*****</b>	<b>**/**/****</b>

- Mettez le numéro de page dans la zone pied de page

### ESPACEMENT

- Appliquez un espacement avant et après les titres et sous-titres
- Utilisez un espacement d'une ligne entre les paragraphes
- Appliquez une interligne de 1 à 1,5
- Utilisez un espacement avant et après les listes
- Prévoyez un espacement autour des éléments graphiques
- Prévoyez un espacement adéquat entre les cellules des tableaux

### ENCADRES ET BOITES DE TEXTE

- Choisissez un alignement (gauche, centré, droit) et suivez-le dans l'ensemble du document
- Utilisez un espacement adéquat autour des encadrés
- Ajustez la taille des encadrés en fonction du contenu à inclure
- Utilisez des encadrés pour mettre en évidence des avertissements, des conseils ou des remarques importantes
- Suivez la palette de couleurs définie pour la bordure ou le fond d'encadrés

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

## LEGENDE

- Numérotez les légendes (Figure 1, Figure 2 etc.)
- Placez les légendes en bas de capture d'écran, de diagramme et de tableau
- Centrez les légendes
- Suivez la palette de couleurs définie pour le style de légende
- Utilisez le même style de police et de taille pour les légendes
- Assurez que la légende corresponde précisément au contenu de l'élément visuel
- Évitez les légendes trop longues

## ACCESSIBILITE

### REGLES GENERALES

- Ajoutez des textes alternatifs pour les images
- Rendez le contraste entre le texte et l'arrière-plan suffisant
- Utilisez une taille de police suffisamment grande
- Choisissez les combinaisons de couleurs accessibles pour tous

## NOMBRES

### REGLES GENERALES

- Écrivez les nombres en lettres d'un à dix, utilisez les chiffres quand c'est au-dessus de dix

✓	Il existe quatre activités pour l'intégration de fichier signalétique
✓	L'activité dure 15 minutes

## MODE OPERATOIRE

Relations-Clientèle	Domaine : <b>EPARGNE SALARIALE</b>	Réf : 08-5/03/01
ROJOT NATHALIE	Objet : <b>REDACTION DE MODE OPERATOIRE</b>	19/01/2024

### CONCLUSION

Les rédacteurs de modes opératoires sont invités à suivre ce guide de style afin d'assurer la clarté et la cohérence des documents au sein du service épargne salariale. La mise en pratique des conseils fournis améliorera la qualité des documents. Ce guide de style peut être révisé et mis à jour au fil du temps pour refléter les évolutions dans les normes, les technologies ou les processus. Vous êtes encouragés à fournir des commentaires ou des retours d'expérience, cela contribuera à l'amélioration continue du guide.