



Communication – Structure de rapports / tableaux / présentations

Lionel Di Maggio
Master 1 MIAGE

Programme

Cours	Module	Type de Cours	Duree	Planning
Management par les processus	Objectifs et définitions du "Management par le process"	CM	1.5	15/2/2013
	Le retour sur investissement des démarches "Management par le process"	CM	3	15/2/2013 & 1/3/2013
	Les éléments structurants	CM	1.5	1/3/2013
	Mise en œuvre d'un projet "Management par le process"	CM	3	8/3/2013
	Les facteurs clés de succès	CM	3	15/3/2013
	TD1	TD	3	26/4/2013
	TD2	TD	3	3/5/2013
Communication	Structure de rédaction de rapport / Presentation power point	CM	1.5	22/3/2013
	Organisation d'une présentation efficace	CM	3	22/3/2013 & 29/3/2013
	Communication & gestuelle	CM	1.5	29/3/2013
	Exemple de rapport/présentation	TD	3	5/4/2013
	Exercices de communication	TD	3	12/4/2013
Contrôle final		CF	4	24/5/2013

Programme

1. Structure de documents techniques
 - Introduction,
 - Les recommandations
2. Structure de tableaux techniques
 - Introduction,
 - Les recommandations
- 3 Structure de présentation
 - Introduction,
 - Les recommandations



Structure de documents techniques

Introduction

- Une mise en page uniforme sur tout le document
- (une grandeur de caractères spécifique pour tous les titres, pour tous les sous-titres, pour les têtes de paragraphes et pour le texte).
- Une logique constante pour:
 - La numérotation
 - les espacements entre les paragraphes
 - les caractères gras,
 - les soulignements
 - la mise en couleur,
 - les alignements à droite/gauche/centre



Il faut créer un modèle pour optimiser son travail !!

Structure de documents techniques

l'en-tête du document

	SITA Internal	Specifications techniques pour le service NFC	Version 0.1	Date 02/10/12
				Page 1

et le pied de page du document

© copyright, Wind Telecom 2007

All rights reserved.

The information contained in this document is the property of Wind Telecom. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means; electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of Wind Telecom. Legal action will be taken against any infringement.

Structure de documents techniques

Page de titre

Le résumé est un bref condensé de l'ensemble du rapport technique

Permet au lecteur de se faire une idée rapide du travail réalisé et sur les conclusions retenues sans qu'il lui soit nécessaire de lire le rapport au complet.

 Create success. Together	SITA Internal	Specifications techniques pour le service NFC	Version 0.1	Date 02/10/12
				Page 1

NATURE - TYPE



TITRE



Résumé

ORIGINE John Smith Direction Marketing				VALIDATION			
Destination	Organisation	Diff. (*)	A/I (**)	Destination	Organisation	Diff. (*)	A/I (**)

Version		
Date	Version	Status
01/10/2008	0.1	

Structure de documents techniques

Page de titre

Wind Telecom point of contact

Name :	Noel Singgih	Loc	Singapore
Title:	Head of Corporate IT Infrastructure	Email:	noel.singgih@windtelecom.com

Name :	Desmond Campbell	Loc	Atlanta
Title:	IPT Project Manager	Email:	desmond.campbell@windtelecom.com

document control

[illegible]

Structure de documents techniques

Structure du document

Introduction

- Objectif du document
- Audience cible
- Présentation du contexte
(politique, stratégique,
technique)



Structure de documents techniques

Structure du document

Introduction

- Scope précis
- Hors scope
- Definition (option)
- Documentation de support (engineering, specifications constructeurs,,...)



Structure de documents techniques

Structure du document

Corps du document

- Pre-requis techniques
- Hypotheses et risques
- Methodologie de travail
- Processus de conception (quoi, comment, faire)
- Planning
- Description des livrables
- Roles et responsabilites



Structure de documents techniques

Structure du document

Corps du document

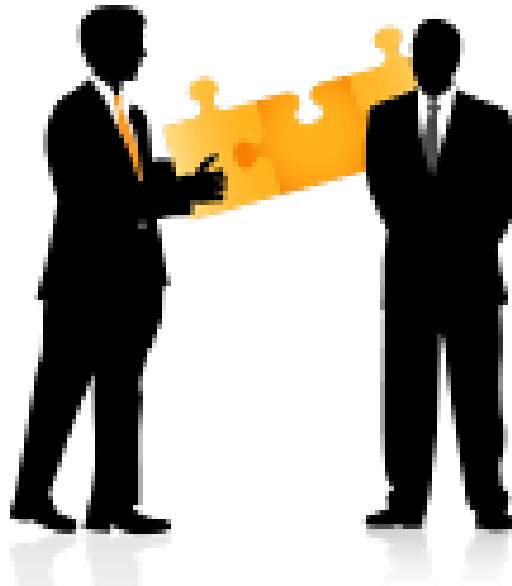
- Critères d'acceptance
- Interpretation des resultats
- Tests et validation
- Couts
- Conclusion et recommandations
- Annexes, tableaux, schémas, graphiques, illustrations et leurs légendes



Structure de tableaux techniques

Introduction

Une logique et une organisation structuree !!



Structure de tableaux techniques

Un onglet de controle

- Date pour chaque mise a jour/changement
- Version N+1
- Qui a fait la mise a jour
- Decrire le type de changement

date	version no.	author	Change/addition
9-févr.-13	0	John Barry	Initial version
10-févr.-13	1	John Barry	Removed Slovakia and NL as requested by customer
11-févr.-13	 2	John Barry	Updated Daily cost for french resources Added CMC as per requirements
12-févr.-13	3	John Barry	Added logistic costs from Supply Chain Added RSC cost from CIS
13-févr.-13	4	John Barry	Added BUILD + RUN cost provided by CIS
13-mars-13	5	John Barry	Added new sites including shipping cost for Japan

Structure de tableaux techniques

Un onglet pour les notes a l'usage des utilisateurs si necessaire

- Comment utiliser / interpreter l'outil informatique
- Liste des hypotheses
- Liste des pre-requis
- Description de services/fonctionnalites

adding different models to the same site (including adding RSP kit)

1/ ensure that you have entered 'number of sites' in step 1

2/ on the first blank line under step 2, click the grey cell in the left-most column (column B, headed 'site no')

3/ from the drop-down list, select the site number where you wish to add the additional equipment (see screenshot below)

e.g. if you have specified an 1050-U at site 5, select '5' from the drop-down list

4/ add your additional equipment as normal, you will also need to complete site information such as country and distance to service center

	A	B	C	D	E	F
154		134	AEDUB01NI100	SHA-00550-H	1	United Arab Emirate
155		135	DEOFF01NI100	SHA-00550-H	1	Germany
156		136	DKDN01NI109	SHA-00250-H	1	Denmark
157		137	RUNND01NI100	SHA-00250-H	1	Russia
158		138	RURND01NI100	SHA-00250-H	1	Russia
159		139	SEARV01NI100	SHA-00550-H	1	Sweden
160						
161		1				
162		2				
163		3				
164		4				
165		5				
166		6				
167		7				
168		8				



Structure de tableaux techniques

Un onglet source (RECHERCHEV, VLOOKUP)

- Resultats de tests
- Liste tarifaire de produits
- Niveaux de Performances
- Seuils d'acceptance

Part Number	Category	Description	List Price in US\$	Standard Support	
				Product Code	List Price in US\$

copy to pricing sheet

Instructions: Select your desired device/s from the Part Number column (column A). Press ctrl while clicking to select multiple devices. Then click the button to the right to copy your selection and paste it into the pricing

Product code 1	A	Description 1	Price 1	Support 1	Price 16
Product code 2	A	Description 2	Price 2	Support 2	Price 17
Product code 3	A	Description 3	Price 3	Support 3	Price 18
Product code 4	A	Description 4	Price 4	Support 4	Price 19
Product code 5	A	Description 5	Price 5	Support 5	Price 20
Product code 6	A	Description 6	Price 6	Support 6	Price 21
Product code 7	A	Description 7	Price 7	Support 7	Price 22
Product code 8	A	Description 8	Price 8	Support 8	Price 23
Product code 9	A	Description 9	Price 9	Support 9	Price 24
Product code 10	A	Description 10	Price 10	Support 10	Price 25
Product code 11	A	Description 11	Price 11	Support 11	Price 26
Product code 12	A	Description 12	Price 12	Support 12	Price 27
Product code 13	A	Description 13	Price 13	Support 13	Price 28
Product code 14	A	Description 14	Price 14	Support 14	Price 29
Product code 15	A	Description 15	Price 15	Support 15	Price 30

Structure de tableaux techniques

Un onglet de variables

- Creation de variables
- Calculs dynamiques
- Facilite de gestion
- Facilite d'évolution

EUR		Q1 2012
€ 0.740		
Finance rate		
8.00%		
Discount		
EQUIPMENT	Leasing	Purchasing
Equipment Discount	45%	45%
Partner Support Discount	45%	45%
Equipment margin	30%	30%
Partner support margin	30%	30%
Disc_Mar_Equip		
EQUIPMENT	Leasing	Purchasing
Equipment Discount	45%	45%
Partner Support Discount	45%	45%
Equipment margin	30%	30%
Partner support margin	30%	30%

Structure de tableaux techniques

Un onglet de tableaux de parametres fixes

- Tableaux conditionnels
- Liste de selection

dist	
<50km	1
50-100km	1.6
100-200km	1.9

install	
NBH	1
ONBH	1.3
not req'd	0

Structure de tableaux techniques

Un onglet de calculs de résultats

- Tous les calculs se font dans cet unique onglet
- Facilite d'organisation et de gestion

=IF(G30="int",VLOOKUP(H30,Country_Band,7,0)*T30*AC30*12*Rate+'1. Entry users'!H48*'4. Parameters'!\$K\$208/(1-'4. Parameters'!\$B\$33),0)

Support Services (MRC)														
Cout CSC niveau 1 / mois	Cout CSC niveau 1 / an	Gestion d'incident niveau 2/3 / mois	Gestion d'incident niveau 2/3 / an	Gestion de problemes recurrents / mois	Gestion de problemes recurrents / an	Gestion des Release / mois	Gestion des Release / an	Support sur site / mois	Support sur site / an Int'l Coût	Support sur site / an	Support sur site / an int'l Prix	Gestion qualite de service + audit securite / mois	Gestion qualite de service + audit securite / an	Total MRC cost per year
79 €	944 €	85 €	1,016 €	66 €	788 €	52 €	624 €	4 €	454 €	48 €	885 €	320 €	3,840 €	7,261 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	38 €	0 €	74 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	29 €	0 €	74 €	17 €	202 €	380 €
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	38 €	0 €	74 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	60 €	0 €	93 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	42 €	0 €	87 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	60 €	0 €	93 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	42 €	0 €	93 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	42 €	0 €	74 €	17 €	202 €	380 €
4 €	50 €	4 €	53 €	3 €	41 €	3 €	33 €	0 €	19 €	0 €	37 €	17 €	202 €	380 €

Structure de tableaux techniques

Un onglet de synthese des resultats

- Permet a l'audience d'avoir les resultats directement
- Possibilite de graphiques pour le reporting

Synthese globale de prix

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Location equipments	83,737 I	83,737 I	83,737 I	0 I	0 I	0 I	251,210 I
Revente équipement	7,498 I	0 I	0 I	0 I	0 I	0 I	7,498 I
Frais de mise en service	83,690 I	0 I	0 I	0 I	0 I	0 I	83,690 I
Transport	1,551 I	0 I	0 I	0 I	0 I	0 I	1,551 I
Mock-up/Pilot							0 I
Engineering							0 I
Exploitation	6,377 I	12,754 I	12,754 I	6,377 I	0 I	0 I	38,262 I
Maintenance Location	19,113 I	38,226 I	38,226 I	19,113 I	0 I	0 I	114,679 I
Maintenance Revente	1,038 I	1,038 I	1,038 I	0 I	0 I	0 I	3,114 I
Total	203,004 I	135,755 I	135,755 I	25,490 I	0 I	0 I	500,003 I

Prix unitaire						
Frais de mise en service + Staging	Location équipement annuel	Vente Equipement	Location Maintenance annuelle	Vente Maintenance annuelle	Exploitation annuelle	Transport Total Unitaire
4,095 I	6,166 I		2,282 I	0 I	658 I	174 I
4,095 I	2,354 I		1,096 I	0 I	658 I	63 I
4,095 I	2,716 I		1,096 I	0 I	658 I	63 I
4,250 I	2,716 I		1,096 I	0 I	677 I	58 I
4,190 I	2,716 I		1,096 I	0 I	671 I	311 I
4,250 I	1,811 I		843 I	0 I	677 I	58 I
4,250 I	2,354 I		1,096 I	0 I	677 I	58 I
4,095 I	1,811 I		843 I	0 I	658 I	58 I
3,739 I	0 I	7,498 I	0 I	1,038 I	621 I	316 I
3,720 I	16,228 I		7,897 I	0 I	584 I	18 I
3,720 I	2,988 I		2,004 I	0 I	584 I	12 I
3,720 I	5,517 I		2,282 I	0 I	599 I	12 I
3,720 I	5,517 I		2,282 I	0 I	599 I	12 I
3,720 I	4,381 I		2,282 I	0 I	599 I	12 I
3,720 I	2,716 I		1,096 I	0 I	599 I	12 I
3,720 I	2,082 I		843 I	0 I	599 I	12 I
4,203 I	2,716 I		1,096 I	0 I	677 I	143 I
4,203 I	2,716 I		1,096 I	0 I	677 I	143 I

Structure des presentations

Introduction

- Realiser un plan en fonction des points a aborder
- Des phrases courtes et simples
- Des mots précis et "vifs"
- Peu de mots : des mots-idées
- Pas d'abstraction
- Des verbes forts et au présent
- Une presentation sobre
- Esthetique en adequation avec le message
- 3mn par slide – timing global



Structure de presentation

Structure globale

- Page de titre
- Participants (option)
- Agenda
- Objectifs
- Starter
- Compréhension des besoins/problemes
- Proposition / Solution pour repondre a ces besoins
- Resume de la proposition / solution
- Conclusion – proposition de valeur / recommandations
- Annexes

Structure de presentation

Page de titre

page de couverture où figurent:

- le titre (mots cles),
- l'auteur et ses coordonnées
- la date du document
- Le(s) logo(s)
- Une photo en adéquation avec le contexte (si possible)



Communication – Structure de rapports
/ tableaux / présentations

Lionel Di Maggio
Master 1 MIAE

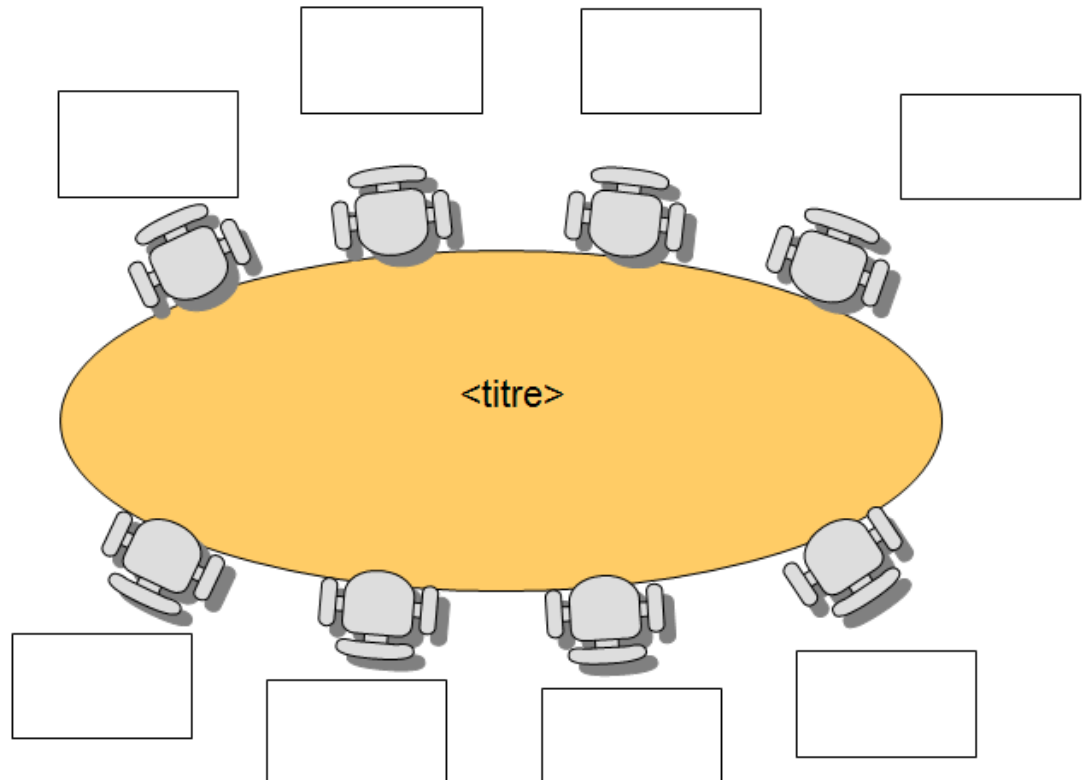


Structure de presentation

Participants

- Nom et prenom de chaque participant (attention aux erreurs !!),
- Titre de chaque participant

Participants



Structure de presentation

Agenda

- Lister chaque module en fonction des attentes des clients internes/externes

Agenda

1. Introduction et rappel du besoin
2. Nos expériences réussies
3. Notre solution technique
4. Notre accompagnement au changement
5. Notre service Run
6. Notre proposition tarifaire
7. Pourquoi nous choisir



Structure de presentation

Objectifs

- Lister le(s) objectif(s) en fonction des attentes des clients internes/externes

Objectifs

- Expliquer notre organisation interne mise en place pour répondre au besoin
- Définir les rôles et responsabilités de chaque partie
- Confirmer nos capacités a déployer en Europe
- Expliquer nos engagements de qualité de service et les moyens
- Expliquer notre méthodologie de gestion de projet



Structure de presentation

Starter

- Accrocher l'intérêt des participants avec une idée clé



The advertisement features a Samsung Galaxy S4 smartphone on the left, displaying a lock screen with the text "Life companion", the time "12:45", and the date "Thu, March 14". The background of the lock screen shows a person jumping over a field of green grass, holding a string of colorful balloons. To the right of the phone, the headline "Enrichissez vos relations avec la GALAXY S4" is written in large, bold, white letters. Below the headline, a paragraph of text reads: "Le Samsung GALAXY S4 est bien plus qu'un simple Smartphone : il permet de partager avec ses proches tous les moments importants, où que vous soyez. Ne faites pas que regarder vos photos, écoutez ce qu'elles ont à dire et revivez des souvenirs sensationnels." Below the text, there is a photograph of three people (two men and one woman) smiling and celebrating, with confetti falling around them. A white arrow points to the right, indicating a continuation of the advertisement.

Enrichissez vos relations avec la GALAXY S4

Le Samsung GALAXY S4 est bien plus qu'un simple Smartphone : il permet de partager avec ses proches tous les moments importants, où que vous soyez. Ne faites pas que regarder vos photos, écoutez ce qu'elles ont à dire et revivez des souvenirs sensationnels.

Structure de presentation

Comprehension des besoins / problemes

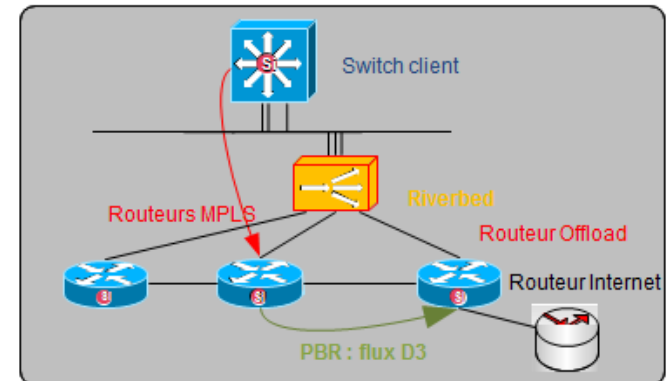
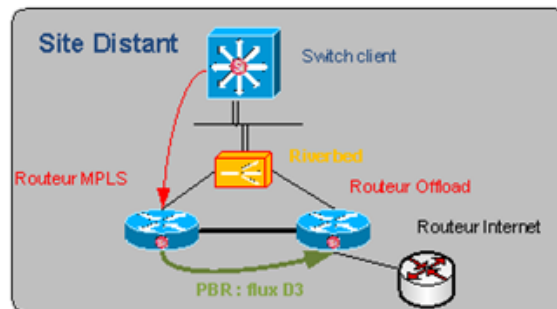
- Identifier les besoins / problemes des clients internes / externes
- Decrire ces besoins / problemes
- Decrire la solution proposee et les benefices des clients internes / externes

Objectifs		Solution proposée	Points forts
les enjeux	Optimisation des metiers	- Facilité, flexibilité de déploiement et de gestion - Une solution focalisée sur l'optimisation applicative	Respect du planning
			International
	Flexibilité & simplicité	- Service "fully managed" - Un <u>guichet Unique</u> pour <u>tous</u> les services - Un <u>même Responsable Client</u>	<u>Gouvernance</u>
			<u>Accompagnement</u>
	Productivité & Efficacité	- Niveau de compression jusqu'à 98% - Optimisation des performances applicatives → 50 fois - Supervision, reporting applicatif	Maîtrise des risques
			<u>Une seule responsabilité</u>
	Technicité	- Solution "scalable" pour <u>l'extension de périmètre</u> - Mode sans <u>coupure</u> - Transparence pour la configuration	"Scalability"
			Expertise

Structure de presentation

Proposition / Solution pour répondre a ces besoins

- Decrire la solution technique / service / resultats de tests...
- Methodologie
- Impacts
- Pre-requis, hypothese
- Analyse financiere
- Processus de conception (quoi, comment, faire)
- Planning
- Description des livrables
- Interpretation des resultats



Structure de presentation

Resume de la proposition / solution

- Synthèse de la solution technique / service / resultats de tests...
- Avantages / Inconvenients
- Benefices entreprise / clients

synthèse de notre approche

Objectifs		Solution proposée
les enjeux	Partage des connaissances & Collaboration	• Communications Unifiées, un socle commun ▪ A ▪ B ▪ C • ToIP: simple, flexible, évolutif ▪ A ▪ B ▪ C
	Flexibilité & agilité	
	Productivité & efficacité	• Lan: un enjeux de coûts ▪ A ▪ B ▪ C
	Différenciation par l'Innovation	• Intégration: engagements, efficacité, coûts ▪ A ▪ B ▪ C

Points forts

Engagement end-to-end
Interopérabilité
Expertise
Respect du planning
Maîtrise des risques
Optimisation des coûts
Transfert de compétences
International

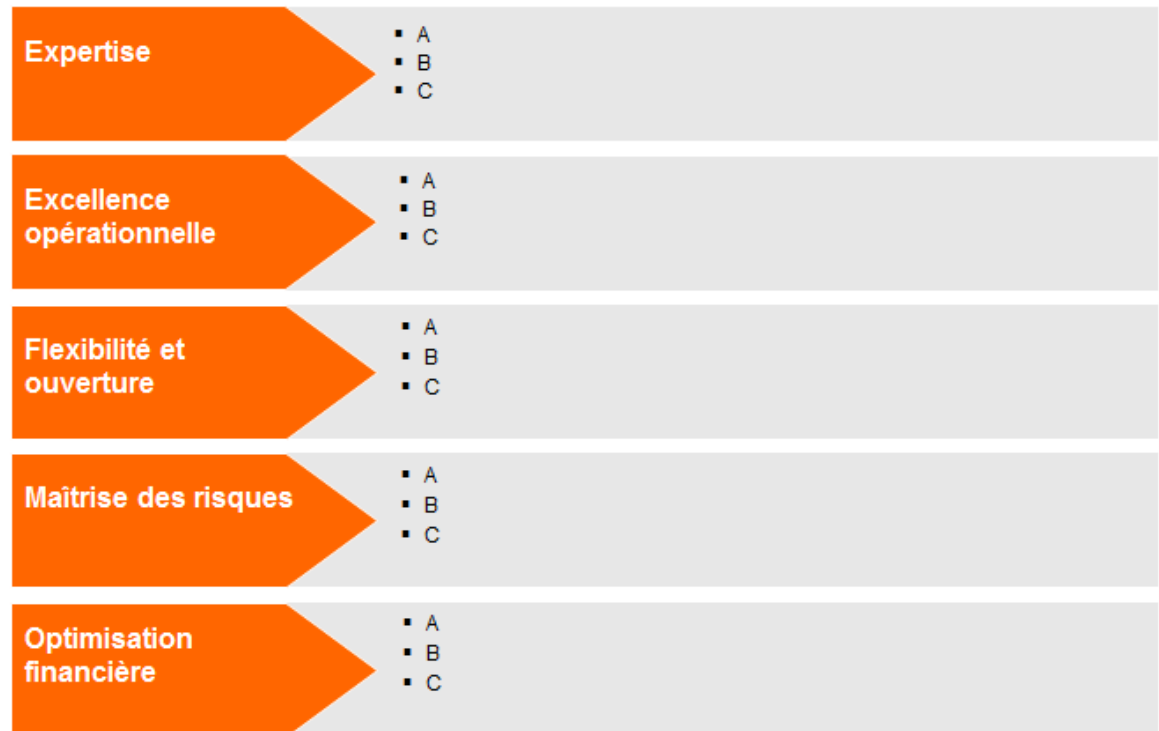
Structure de presentation

Conclusion – proposition de valeur / recommandations

Synthese:

- Points forts
- Valeur ajoutee
- Benefices metiers /
entreprise / clients
- Resultats et
recommandations

nos points forts



Structure de presentation

Exemples de presentation



Annexes

Structure de documents Word

Modèle de rapport

- Page de titre
- Remerciements et/ou dédicace
- Résumés
- Table des matières (ou sommaire)
- Corps du rapport
- Bibliographie
- Annexes, tableaux, schémas, graphiques, illustrations et leurs légendes
- Index des noms et des notions
- Notes et annotations

Structure de documents Word

Page de titre

page de couverture où figurent:

- le titre (le contenu mais aussi la nature du rapport),
- l'auteur et ses coordonnées
- le nom des destinataires ainsi que leurs coordonnées
- la date du document

Structure de documents Word

Remerciements

- Les remerciements se font à la première personne.
- L'ordre des remerciements est:
 - d'abord hiérarchique (commanditaires, les sponsors, ou, dans un cadre universitaire, les professeurs)
 - ensuite affectif (famille, amis et les personnes qui ont facilité le travail)

Structure de documents Word

Résumé ou executive summary

Objectifs

- Présenter les notions-clés en résumant chacune des grandes parties du document (ex: valeur ajoutée, optimisation métier, satisfaction client,...)
- Peut être rédigé en français et, parfois aussi en anglais.
- Longueur limitée et adaptée au volume du document

Structure de documents Word

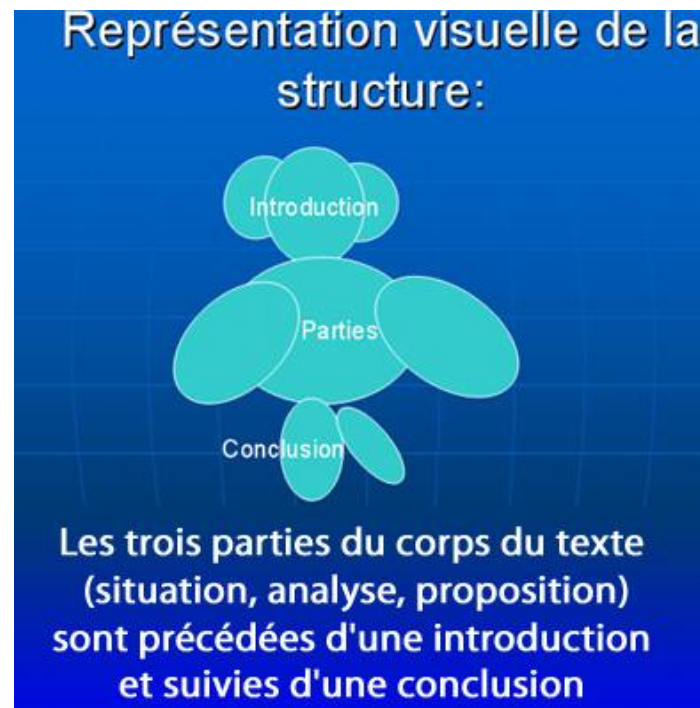
Tables des matieres

- Elle comporte un renvoi à une numérotation continue des pages (annexes comprises). Il y a quelques hésitations sur le terme : lorsque le document ne comporte que quelques pages, on préfère l'appellation "Sommaire". Ce terme est donc un choix possible pour un rapport. Mais sachez que *sommaire* est aussi le terme donné à un résumé de la table des matières quand celle-ci est très lourde et doit être placée à la fin du document (c'est ce qui a lieu dans le cas d'un texte de plusieurs centaines de pages). Ce n'est pas le cas pour un rapport. Désormais, la table des matières d'un document de moins d'une centaine de pages se trouve en tête du document. Le programme Word sous le menu " Insertion" offre une table des matières automatique.

Structure de documents Word

Corps du rapport

- Il faut le diviser en plusieurs [parties](#) précédées d'une introduction et terminées par une conclusion.
- Pour la rédaction d'un rapport, l'ensemble du document ne devrait pas dépasser une soixantaine de pages annexes comprises



Structure de documents Word

Bibliographie

- Nom de l'auteur en majuscules, titre de l'œuvre en italique, lieu et maison d'édition, année, nombre de pages,

Structure de documents Word

Annexes, tableaux, schémas, graphiques ou illustrations et leurs légendes

- Si ce sont des pages uniques et qu'elles ont une valeur démonstrative pour votre argumentation, il faut les placer à l'intérieur du texte, en regard du passage qu'elles illustrent. Si ces annexes ou documents illustratifs sont plus longs, c'est à la fin du document qu'on les place

Structure de documents Word

	Objectifs			
Stage	montrer ce que vous avez appris et comment vous avez procédé	Chronique Comment est né votre projet de stage ? Quels ont été les personnes ou les facteurs qui ont permis son organisation logistique, son financement éventuel ? Ce premier point peut servir d'introduction. Dans quel domaine a-t-il été effectué ? Où ? Chez qui ? Quand et avec quels objectifs de départ ? Quelles compétences fallait-il acquérir ?	Chronologie ou déroulement du stage Votre lecteur désire comprendre s'il y a eu un progrès dans l'acquisition des compétences visées et comment a eu lieu la confrontation avec le domaine d'activités abordé. Il faudra indiquer les changements de cap ou les modifications d'objectifs lorsque la situation concrète l'a demandé ou, dans le cas contraire, l'exacte réalisation de ce qui avait été planifié.	Résultats Qu'avez-vous appris ou découvert ? En quoi cette "découverte" vous est-elle utile ? Intérêt, nouveauté, particularité de ce que vous avez trouvé (expérimentation de nouvelles méthodes ? Techniques de traitement ? Nouvelle documentation ? Confirmation ou approfondissement d'hypothèses ?). La conclusion se présente en général en deux parties : bilan et ouverture. Bilan de cette période spécifique de vos activités du point de vue à la fois méthodologique, théorique et professionnel. Ouverture sur d'autres expériences ou recherches, pour un développement de vos connaissances ou pour faire part à d'autres stagiaires des domaines qui auraient pu également être abordés. Notez que, comme il s'agit d'une activité passée, les temps des verbes sont le plus souvent le passé composé et l'imparfait, sauf peut-être dans la seconde partie de la conclusion.