



## PRO-SCRIPT

*De la parole... à l'écrit*

Madame, Monsieur,

Ce guide vous précise les informations utiles à une meilleure connaissance de notre profession et de nos prestations.

Vous y trouverez le fonctionnement de notre agence, le déroulé d'une prestation, les moyens humains et techniques disponibles pour vos projets.

Nous mettons un point d'honneur à la sécurité et à la confidentialité des données, pour cela nous échangeons et travaillons depuis la plateforme sécurisée TPBox.

L'équipe Pro-Script se tient à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Souhaitant vous apporter notre collaboration prochainement, nous vous adressons nos sincères salutations.

**Michèle CARLIER**  
Fondatrice Pro-Script

**UNE ÉQUIPE DÉDIÉE**  
*à votre projet*

# GUIDE DES PRESTATIONS

LE SPÉCIALISTE EN RÉDACTION DE COMPTES RENDUS  
ET SYNTHÈSES DEPUIS 2015

## SOMMAIRE

▶ NOS PRESTATIONS.....	P3
▶ MOYENS ET OUTILS.....	P9
▶ L'AGENCE.....	P12

## EN BREF

RAISON SOCIALE : **Assistance Bureau 31**

NOM COMMERCIAL : **Pro-Script**

✉ Siège social : Toulouse

☎ 06 61 72 77 36

@ production@pro-script.fr

🌐 www.pro-script.fr



#### VOS AVANTAGES-CLIENTS

- RESPONSABILITÉ
- RESPECT
- ENGAGEMENT



#### VOS AVANTAGES-SERVICES

- ÉQUIPE PARTENAIRE
- RÉACTIVITÉ-PROXIMITÉ



#### VOS AVANTAGES-TECHNIQUES

- CONFIDENTIALITÉ
- EXPERTISE
- QUALITÉ

### VOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE RESPECTÉE

En participant au développement du tissu socio-économique local via l'emploi de personnel habitant à proximité de votre ville.

### RESPECT DES DÉLAIS

Par l'engagement de nos équipes déterminées à mener les projets dans les délais impartis.

### UNE AGENCE PARTENAIRE

Avec une organisation humaine dédiée par client et des équipes sensibilisées à la sécurité des données et la confidentialité de toute information.

### UNE RÉACTIVITÉ OPTIMALE

Grâce des équipes en binôme qui résident à proximité de votre établissement.

### UNE CAPACITÉ À RENFORCER LES MOYENS HUMAINS

En cas de surcroît d'activité.

### UNE CONFIDENTIALITÉ EXEMPLAIRE

Garantie tout le long de la chaîne logistique avec des collaborateurs engagés et expérimentés.

### UNE EXPERTISE COMPLÈTE

Pour toutes les prestations annoncées : prise de notes, enregistrement des séances, rédaction selon vos besoins de la version in extenso à la note de synthèse et le contrôle systématique des livrables.

### UNE QUALITÉ RECONNUE DE NOS TRANSCRIPTIONS

À travers la fidélité de nos clients et les avis partagés sur les réseaux.



## ► TRANSCRIPTION DEPUIS VOTRE ENREGISTREMENT AUDIO OU VIDÉO

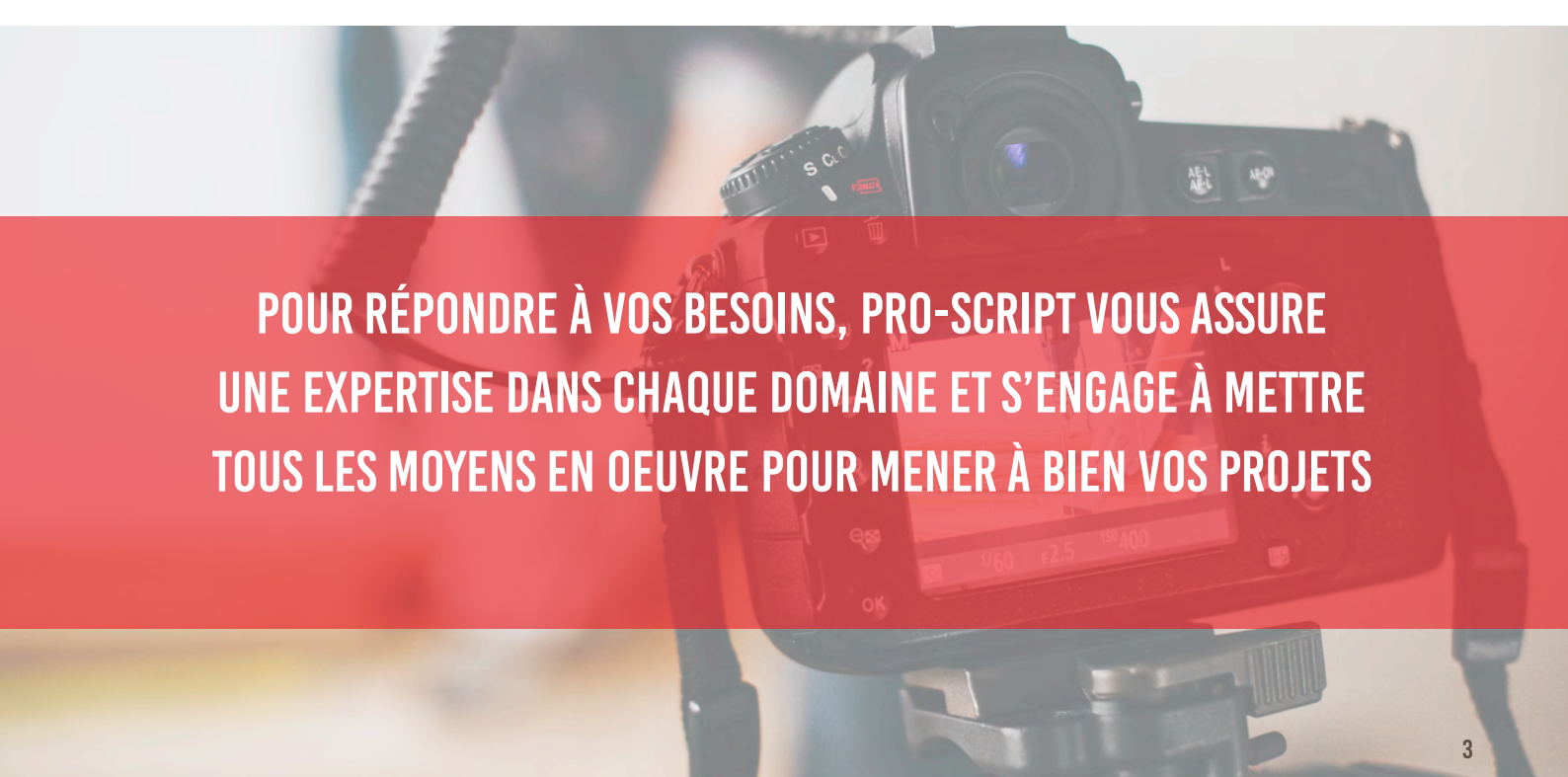
**DE L'AUDIO**  
*à l'écrit de qualité*

*Exploitez la valeur de vos réunions et entretiens  
grâce à une transcription professionnelle.*

## ► PRISE DE NOTES + ENREGISTREMENT + TRANSCRIPTION

**VOS COMPTES-RENDUS**  
*sur mesure*

*Libérez vous de l'enregistrement,  
de la prise de notes et de la transcription de votre compte-rendu :  
votre rédacteur Pro-Script s'occupe de tout !*



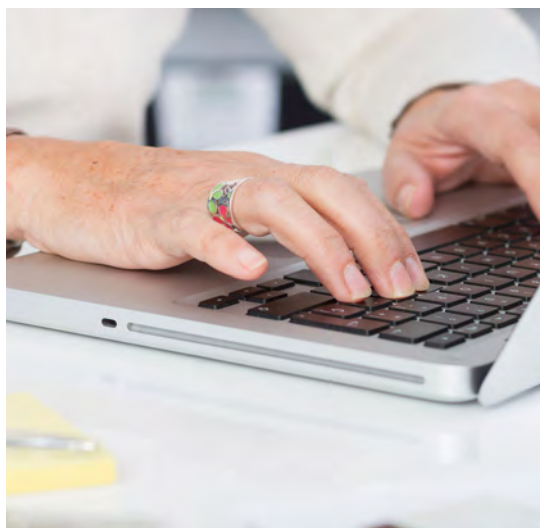
**POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS, PRO-SCRIPT VOUS ASSURE  
UNE EXPERTISE DANS CHAQUE DOMAINE ET S'ENGAGE À METTRE  
TOUS LES MOYENS EN OEUVRE POUR MENER À BIEN VOS PROJETS**

# NOS PRESTATIONS

## ► TRANSCRIPTION DEPUIS VOTRE ENREGISTREMENT AUDIO OU VIDÉO

### LA PRESTATION COMPREND :

- L'accès à notre plateforme sécurisé TPBox pour déposer vos documents de réunion (enregistrement, filage, feuille d'émargement, présentation, etc.).
- La retranscription selon vos modalités depuis les enregistrements et documents fournis.
- Le contrôle qualité pour une vérification des modalités.
- La livraison par e-mail du compte-rendu de réunion.
- Le suivi administratif et coordination du projet avec votre service.



## POUR RÉPONDRE À VOS DEMANDES, L'ÉQUIPE SERA CONSTITUÉE :



### 1 CHEF DE PROJET DÉDIÉ

Il sera votre interlocuteur unique pour gérer la planification et le suivi de votre dossier et veiller à son bon déroulement.



### 1 RÉDACTEUR DE FORMATION LITTÉRAIRE BAC+3 À BAC +5

Il retranscrit depuis les enregistrements fournis le compte-rendu de réunion au format Word.



### 1 CONTRÔLEUR QUALITÉ AVANT LA LIVRAISON DU COMPTE-RENDU

Le contrôle qualité est réalisé par un rédacteur qui s'est spécialisé au fil des années dans la relecture des documents.

## VOS AVANTAGES

- ✓ Un interlocuteur unique qui vous garantit une parfaite coordination dans le suivi de vos projets.
- ✓ Un document à votre image qui respecte votre charte graphique et vos modalités rédactionnelles.
- ✓ Un contrôle qualité réalisé systématiquement sur tous les dossiers.
- ✓ Une livraison sécurisée dans les délais impartis.

# NOS PRESTATIONS

## ► PRISE DE NOTES + ENREGISTREMENT + TRANSCRIPTION

### LES PRESTATIONS COMPRENNENT :

- La présence d'un collaborateur Pro-Script sur site à chaque réunion.
- La prise de notes et le double enregistrement de toute la séance.
- L'accès sur notre plateforme sécurisé aux documents de réunion dans les 24h (enregistrement, filage, fiche de communication interne).
- La retranscription selon vos modalités depuis les enregistrements et documents fournis.
- Le contrôle qualité pour une vérification des modalités.
- La livraison du compte-rendu de réunion.
- Le suivi administratif et coordination du projet avec votre service.



## NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DE A À Z AVEC UNE OFFRE SUR-MESURE



### 1 CHEF DE PROJET DÉDIÉ

Il sera votre interlocuteur unique pour gérer la planification et le suivi de votre dossier. Il veillera à son bon déroulement.



### 1 COLLABORATEUR PRO-SCRIPT

Sur site ou en visioconférence pour la prise de notes et l'enregistrement de la séance.



### 1 RÉDACTEUR DE FORMATION LITTÉRAIRE BAC+3 À BAC +5

Il retranscrit depuis les enregistrements fournis le compte-rendu de réunion au format Word.



### 1 CONTRÔLEUR QUALITÉ AVANT LA LIVRAISON DU COMPTE-RENDU

Le contrôle qualité est réalisé par un rédacteur qui s'est spécialisé au fil des années dans la relecture des documents.

## VOS AVANTAGES

- ✓ Des collaborateurs expérimentés maîtrisant leur métier. Ils se caractérisent par leur discrétion et leur professionnalisme en toute circonstance.
- ✓ Un contrôle qualité réalisé systématiquement sur tous les dossiers.
- ✓ Une livraison sécurisée dans les délais impartis.



# NOS PRESTATIONS

## ► LE CHOIX DE LA RÉDACTION

NOUS ADAPTONS LA RÉDACTION À VOS MODALITÉS RÉDACTIONNELLES QUI PEUVENT ÉVOLUER À TOUT MOMENT.

### Transcription mot à mot (in extenso)

Le discours est intégralement restitué, avec les hésitations, les répétitions, les onomatopées, rires et soupirs.

Ce niveau convient lorsque l'authenticité du discours est primordiale : pour vos entretiens lors d'une enquête sociologique par exemple.

### Transcription optimisée / Compte-rendu reformulé

Les exposés des invités ou leurs réponses sont reformulés pour passer de l'oral à l'écrit, tout en tenant compte du sens des propos et sans omettre une partie de l'exposé.

Les phrases commencées et non terminées sont supprimées, si elles n'apportent rien aux propos ni à l'idée émise.

Ce niveau de retranscription est le plus couramment souhaité pour les IRP (CSE, CSSCT), Conseils Municipaux...

### Synthèse

Seuls les points essentiels sont retenus (ne sont pas retranscrits les passages hors sujet par exemple).

Ce document peut compléter le compte-rendu intégral ou révisé pour une vision globale de la réunion.

Sa forme est au style direct ou indirect.

### Transcription Intégrale / Compte-rendu complet

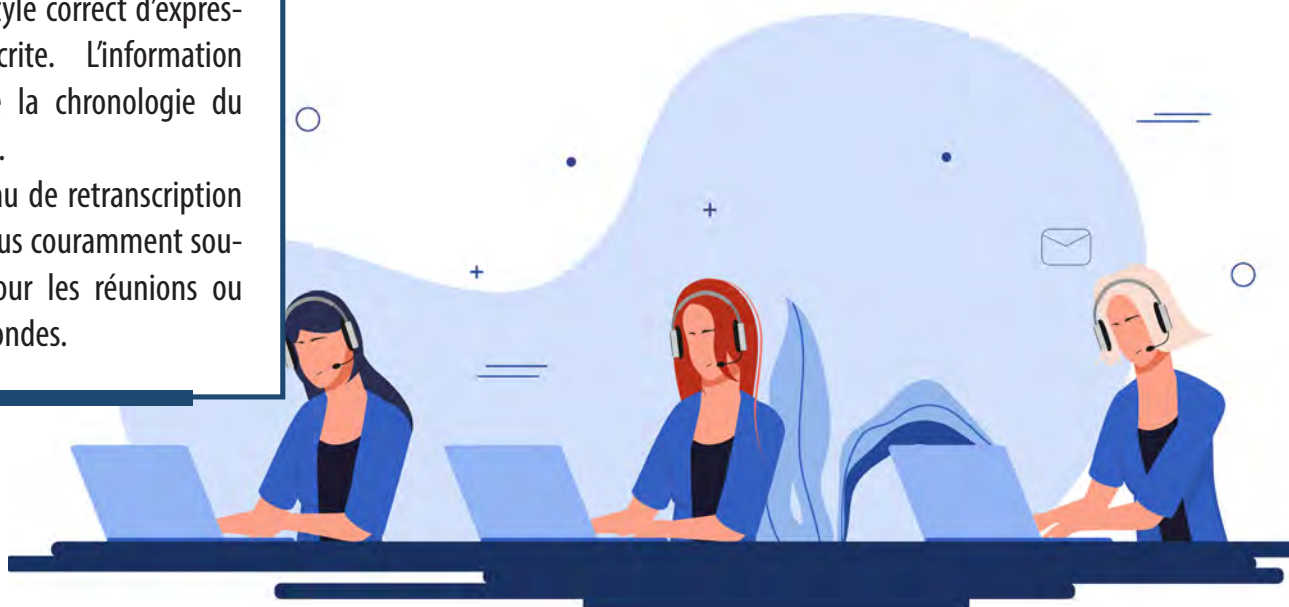
Le discours est fidèlement restitué, mais les hésitations, répétitions, onomatopées, rires et soupirs, sont éliminés.

Ce type de transcription reprend les propos de l'orateur en un style correct d'expression écrite. L'information respecte la chronologie du discours.

Ce niveau de retranscription est le plus couramment souhaité pour les réunions ou tables rondes.

### Note de synthèse

La note de synthèse liste dans un document succinct les principales thèses des intervenants, leurs points d'argumentation et leurs principaux exemples.



# NOS PRESTATIONS

## ► UNE ORGANISATION

QUI A FAIT SES PREUVES :



## LA PROGRAMMATION DES RÉUNIONS



### ■ VOUS DISPOSEZ D'UN PLANNING À ÉCHÉANCE À 6 OU 12 MOIS.

À réception de votre calendrier, le chef de projet programme les séances auprès du personnel dédié avec émission des bons de commandes pour chaque réunion.

**OU**

### ■ VOUS NOUS SOLLICITEZ EN FONCTION DE VOTRE ACTIVITÉ.

Chaque demande d'intervention doit nous parvenir suffisamment tôt en amont de la réunion : nous vous confirmons sous 24h notre disponibilité.

## CONFIRMATION ET ÉCHANGE D'INFORMATION



### AU PLUS TARD À J-3 DE LA RÉUNION, VOUS NOUS TRANSMETTEZ TOUT DOCUMENT S'Y RAPPORTANT :

- Convocation,
- Ordre du jour,
- Liste des participants/composition du bureau (Direction, Président, élus, invités),
- Diaporamas, rapport d'audit, point formation, bilan d'activité, etc...

Votre chef de projet vous confirme la réception de ces documents et vous précise le nom de l'intervenant présent le jour de la réunion sur site.

## LE JOUR J DE LA RÉUNION (SELON LA PRESTATION RETENUE) :



### ■ NOTRE COLLABORATEUR SUR SITE :

Il se présente sur site environ 30 minutes avant l'heure de convocation et assiste à votre séance pour l'enregistrement et filage des débats.

Dans l'idéal, notre poste de travail doit être proche d'une alimentation électrique pour brancher l'ordinateur ainsi que pour les deux enregistreurs placés à différents endroits de la salle.

**OU**

### ■ LA RÉUNION EST ENREGISTRÉE SUR SUPPORT NUMÉRIQUE PAR VOS SERVICES.

#### QUELQUES POINTS DE VIGILANCE :

- Minimiser l'ouverture des fenêtres si la salle donne sur une rue passante ;
- Éviter les chuchotements proches des enregistreurs (la sensibilité des capteurs audio enregistrera ces échanges empêchant la bonne compréhension de l'intervenant à la retranscription) ;
- Éviter de faire cliqueter tout objet (stylo, clés, etc.) ou feuilleter des pages.

#### EN VISIOCONFÉRENCE OU TÉLÉCONFÉRENCE :

- S'annoncer à sa prise de parole ;
- Parler distinctement (surtout avec le port du masque) ;
- Couper le micro lorsque l'on n'intervient pas ;
- Ne pas se couper la parole.

## RÉCEPTION ET VÉRIFICATION DES DONNÉES



### VOUS NOUS TRANSMETTEZ VOS ÉLÉMENTS :

- Par un lien wetransfer : <https://pro-script.wetransfer.com/>
- Dans votre espace sécurisé client (TPBox).
- Par mise à disposition sur votre plateforme interne.

*(Prise en charge de multiples formats de fichiers audio et vidéo : MP3, WAV, WMA, MPEG, M4A, etc...).*

## LA RÉDACTION ET LE CONTRÔLE QUALITÉ



### LE RÉDACTEUR ENTREPREND LA RETRANSCRIPTION À J+1 DU TRANSFERT DE DONNÉES.

Nous rédigeons un compte-rendu dans le respect des règles rédactionnelles, selon le style spécifié au cahier des charges et à la charte graphique communiquée. Le Contrôle Qualité s'effectue à l'issue de la rédaction complète. Ce document est au format bureautique .doc de la dernière version de Microsoft 365<sup>®</sup>.

## LA LIVRAISON DU COMPTE-RENDU (PV)



Le compte-rendu ainsi rédigé est déposé dans les délais impartis sur notre plateforme sécurisée TPBox et envoyé par mail au référent de la commande.

## LA FACTURATION



Nous adressons une facture par projet à J+3 de la réception du PV par mail.



# LES MOYENS ET OUTILS

## ► MOYENS MATÉRIELS

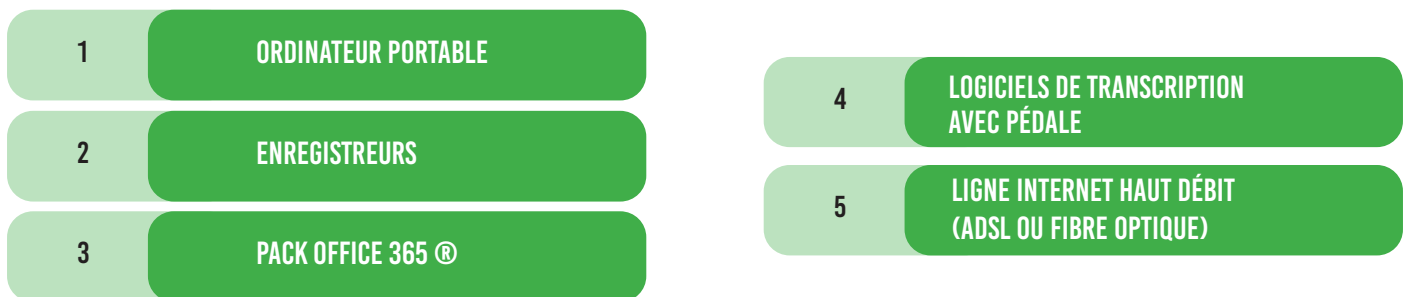
NOUS DISPOSONS DES OUTILS ET SUPPORTS INFORMATIQUES SÉCURISÉS NÉCESSAIRES AVEC MISE À JOUR AUTOMATIQUE :

- Plateforme de suivi de projet TPBOX
- Pack Office Microsoft 365<sup>®</sup>
- Logiciels de lecture audio et vidéo : (VLC, Olympus, etc...).
- Protection des ordinateurs sous licence McAfee.
- Abonnement Wetransfer professionnel pour les fichiers volumineux.

### L'ASSURANCE D'UNE ORGANISATION STRUCTURÉE

Nos collaborateurs sélectionnés dès le début du marché apportent une grande flexibilité dans le cas de réunions multiples à courte échéance et une parfaite réactivité sans délai supplémentaire dans la restitution des comptes rendus.

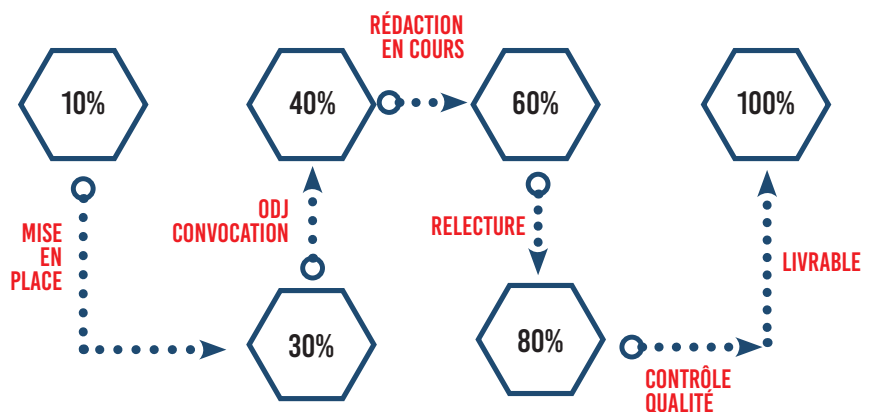
CHAQUE COLLABORATEUR DISPOSE DE SON PROPRE MATÉRIEL :



## ► INDICATEURS ET PROCÉDURES DE SUIVI TPBOX

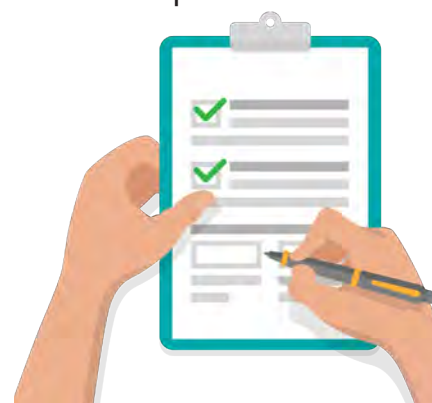
### ■ SUIVI DE PROJET

À chaque étape du projet, vous pouvez suivre l'avancée de votre dossier :



### ■ COMMUNICATION INTERNE

Pour chaque réunion sur site une fiche communication interne permet de valider les points essentiels de la séance (horaires, pauses, liste des participants.)



## ► MOYENS HUMAINS

Notre équipe vous apporte une collaboration sur mesure grâce à sa réactivité et son organisation de proximité :

### UN CHARGÉ D’AFFAIRES DÉDIÉ :

Le chargé d’affaires, par son expérience en management des hommes et en gestion de projet, mènera à bien toutes les missions qui lui seront confiées.

Il sera votre interlocuteur unique pour gérer toute l’administration et le suivi de votre dossier et veiller à son bon déroulement.

#### SES MISSIONS :

- ASSURER LA PROGRAMMATION DE VOS PROJETS
- PLANIFIER ET SUIVRE LES INTERVENANTS :
  - COLLABORATEUR SUR SITE
  - RÉDACTEUR
  - CONTRÔLEUR QUALITÉ
- INFORMER DU SUIVI DE DOSSIER ET COMMUNIQUER
- LIVRER LE DOCUMENT SOUS WORD
- FACTURER LA PRESTATION

### UN COLLABORATEUR PRO-SCRIPT PERMANENT :

Il intervient sur site (*ou si besoin en distanciel visioconférence*) pour réaliser la prise de notes avec double enregistrement de votre réunion. Il se présente 30 minutes avant chaque séance pour éviter tout retard et installer le matériel d’enregistrement en salle de réunion. Ce poste est organisé en binôme pour vous garantir notre présence à chaque réunion ordinaire.

### UN RÉDACTEUR SÉLECTIONNÉ POUR VOTRE INSTANCE

De formation littéraire BAC+3 à BAC +5, il retranscrit depuis les enregistrements fournis le compte-rendu de réunion au format Word (.doc de Microsoft 365<sup>®</sup>).

Ce rédacteur est dédié à votre instance pour vous garantir une qualité rédactionnelle suivie. Au fil des prestations il maîtrisera parfaitement vos termes, acronymes et spécificités liées à votre secteur. Il rédigera votre compte-rendu selon le niveau d’exhaustivité demandé.

### LE CONTRÔLE QUALITÉ

Il est réalisé par un second rédacteur qui s’est spécialisé au fil des années dans la relecture des documents.



Chaque collaborateur est sous contrat-cadre Pro-Script. Il s’engage dès son intégration à respecter les consignes et les règles de confidentialité en signant notre charte d’engagement et notre livret d’accueil.

## ► DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ



### LA CONFIDENTIALITÉ ET LES MESURES DE SÉCURITÉ

Nous mettons un point d'honneur à respecter une confidentialité exemplaire pendant et à l'issue de notre collaboration.

Une attention particulière est portée sur tous les éléments abordés lors des réunions et dans tout échange ; nous vous garantissons la non-divulgateur à des tiers de ces informations.

Dans le cas où vous souhaiteriez que nous utilisions votre environnement informatique pour nous échanger de données, nous nous conformons à toute règle d'accès et de sécurité en vigueur relative à votre plateforme. Pour minimiser tout risque, votre dossier est suivi par un interlocuteur commercial et administratif unique qui aura connaissance des codes d'accès et de vos processus.

En cas d'intervention sur site, nous sommes soumis aux conditions de contrôle et règles d'accès. Chaque intervenant sera informé des consignes générales et particulières de sécurité dans le cadre de sa mission.

En période de crise sanitaire, nous respectons un protocole sanitaire strict pour nos interventions sur site selon la procédure mise en place. Nous nous engageons à respecter scrupuleusement les règles sanitaires spécifiques à votre établissement.



### LA PROTECTION DES DONNÉES INTERFACE CLIENTS COLLABORATEURS TPBOX

#### LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL :

Nous sommes tenus au respect des règles relatives à la protection des données nominatives, auxquelles nous aurons accès pour la bonne exécution du marché.

#### LES DONNÉES ET INFORMATIONS COMMUNIQUÉES À L'OCCASION DU PRÉSENT MARCHÉ :

L'agence Pro-Script a confié à la société AeC Development, éditeur du système de gestion TPBox, la sécurité de ces données.

Le service TPBox de Pro-Script est hébergé sur un serveur mutualisé infogéré par AeC Development, et dont les données de chaque client sont stockées de manière compartimentée et sécurisée. Chaque utilisateur côté client dispose d'un accès individuel aux fichiers de chaque projet. Ces utilisateurs n'ont par défaut pas accès aux fichiers et projets des autres utilisateurs.

Les documents liés aux projets sont détruits soit automatiquement en fonction d'une durée de rétention configurable, soit manuellement.

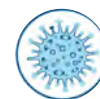
Les données du service TPBox sont sauvegardées de manière incrémentale par le protocole ZFS chaque heure sur un serveur géographiquement éloigné, et transmises par le biais d'une connexion sécurisée de type SSH.



### LA SÉCURITÉ DES PERSONNES EN PÉRIODE COVID 19

Dès les premiers jours de l'annonce gouvernementale du confinement en mars 2020, un protocole interne applicable à l'ensemble de nos prestations est mis en place.

Nos équipes de terrain s'adaptent à toutes procédures en présentiel et réalisent les prises de notes avec enregistrement des visioconférences en télétravail. Nous maintenons ainsi 100 % de l'activité sans dysfonctionnement tout en conservant une qualité de service à la mesure de vos attentes.



Respectez en permanence et en tout lieu, les règles gouvernementales



Munissez vous d'un nombre de masques suffisant, selon la durée de la réunion



Prenez connaissance du plan de prévention. Respectez les mesures gouvernementales



Si vous présentez un symptôme vous devez en informer votre responsable. Vous serez remplacé



Munissez vous de gel hydroalcoolique et prenez votre température avant la réunion

# L'AGENCE

## ► LES CHIFFRES CLÉS

25

COLLABORATEURS AU NATIONAL

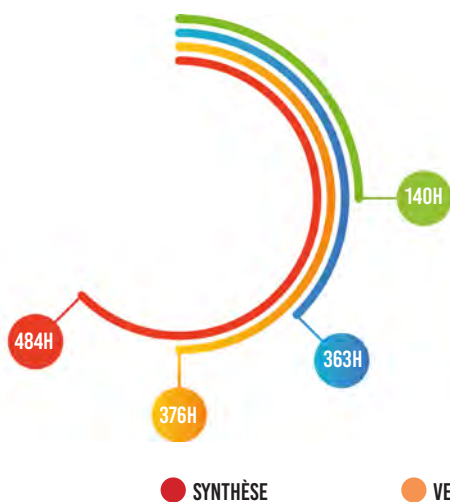
1000

HEURES RETRANSCRITES EN UN AN

PROJETS SUIVIS SUR L'ANNÉE

240

### EN 2021 - HEURE DE PRESTATIONS



### EN 2021 - NOMBRE DE PRESTATIONS

53 COMPTES-RENDUS

INTÉGRALE OPTIMISÉE

107 RÉUNIONS

PRISE DE NOTES

42 PROJETS

VERBATIM

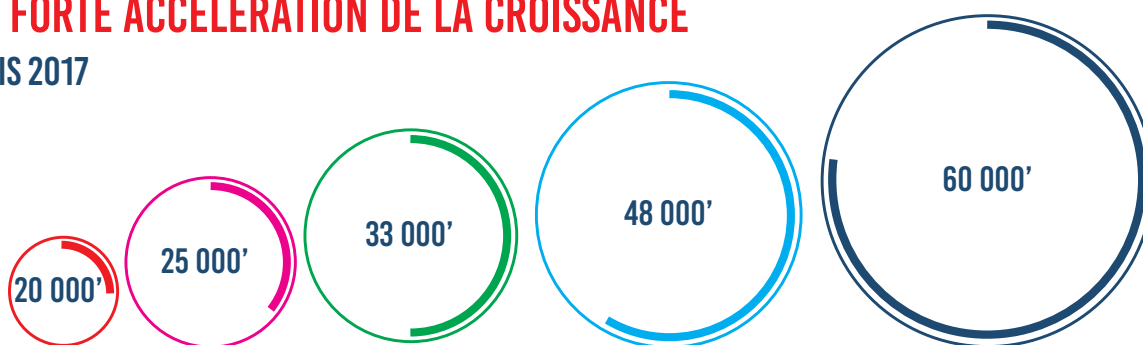
184 DOCUMENTS

SYNTHÈSE

## ► UNE CROISSANCE RÉALISÉE GRÂCE À DES INVESTISSEMENTS RÉGULIERS :

- ✓ Des procédures renouvelées d'après l'analyse de nos résultats,
- ✓ Une mise à jour quotidienne de nos logiciels : plateforme de suivi de projet, transfert sécurisé de données, dernière version du Pack-Office Microsoft 365<sup>®</sup>, logiciel de protection des ordinateurs...
- ✓ Une information régulière de nos clients sur l'avancement des projets depuis la plateforme TPBox (informations consultables en ligne 24h/24 et 7 j/7).

## ► UNE FORTE ACCÉLÉRATION DE LA CROISSANCE DEPUIS 2017



- minutes audio retranscrites -

# L'AGENCE

## ► NOS ENGAGEMENTS ET VALEURS



## ► À CE JOUR NOUS COLLABORONS AVEC LES SERVICES :

**SOFTWARELABS**  
GROUPE RENAULT



DSAC



Cerballiance



Théâtre de la Cité  
Centre Dramatique National  
Toulouse Occitanie



## ► UN CONSEIL, UN DEVIS :



**PRO-SCRIPT**  
*De la parole... à l'écrit*

☎ 06 61 72 77 36

@ production@pro-script.fr

🌐 www.pro-script.fr