

La charte éditoriale de votre base de connaissance

Cette trame de charte éditoriale créée par Mayday vous partage des exemples de consignes que vous pouvez communiquer à vos knowledge managers.

Elle n'est bien sûr pas exhaustive et doit être adaptée aux guidelines éditoriales de votre marque et à l'usage de la base de connaissance.

Qu'est-ce que Mayday ?

Mayday est la base de connaissance intelligente qui aide les services clients et centres de contact à centraliser la connaissance de l'entreprise et à la diffuser dans l'espace de travail des conseillers ou aux clients.

30 000 conseillers utilisent déjà Mayday pour trouver l'information en autonomie afin d'assurer une réponse rapide de qualité !

[Découvrez la base de connaissance intelligente](#)

Au sommaire :

[Prérequis avant la création d'un contenu](#)

[Choisissez un titre clair et explicite](#)

[Faites preuve de neutralité](#)

[Facilitez la lecture de votre audience](#)

[Optimisez votre article pour le référencement dans votre moteur de recherche](#)

[Limitez les fautes d'orthographe](#)

Prérequis avant la création d'un contenu

Avant de créer un nouveau contenu, posez-vous les questions suivantes.

Ce contenu :

- N'existe-t-il pas déjà ?
- A-t-il été demandé par vos conseillers ?
- Fait-il suite à une demande récurrente des clients ?

Choisissez un titre clair et explicite

 Votre titre ne doit pas contenir plus de **65 caractères max.**

- Formulez le titre avec des **mots simples** que pourraient utiliser les clients et les conseillers plutôt que d'utiliser des termes techniques.

 Navigation incorrecte entre le tableau de bord et la fiche d'évaluation

 Appuyer sur le bouton de retour depuis la fiche d'évaluation ne permet pas de retourner sur le tableau de bord.

- Ne formulez pas vos titres sous forme de questions.

 Comment créer un compte sur l'application mobile ?

 Création d'un compte sur l'application mobile

- Servez-vous des sous-titres (h2, h3) pour faciliter la navigation dans l'article.

- Ajoutez une **abréviation en début de titre** pour permettre au conseiller d'identifier le type de contenu ou le thème auquel est rattaché le contenu (ex : MOP pour Mode Opérateur, GM pour Gestes Métier...)

- **Harmonisez les titres** des contenus pour créer des réflexes côté conseiller (verbes à l'infinitif, structure identique entre les contenus)

 Processus Émission d'avoirs millésimés

 MOP - Effectuer un suivi comptable

 MOP - Émettre des avoirs millésimés

Faites preuve de neutralité

Rappelez-vous que plus de 500 personnes peuvent lire vos contenus (sans compter les clients à qui sont partagées les informations).

- Utilisez **le présent plutôt que le futur**
 - ✗ Ce bouton s'appellera
 - ✓ Ce bouton s'appelle...
- **Éliminez les adverbes** et les superlatifs
 - ✗ Construire un article **fantastique** en 8 étapes
 - ✓ Construire un article efficace en 8 étapes
- N'utilisez pas le "je" ou le "nous"
- N'utilisez **pas d'emoji représentant des émotions** (avec un visage). Les émojis que vous utilisez ont pour objectif de faciliter l'efficacité de la lecture.

Facilitez la lecture de votre audience

- **Limitez les anglicismes** - tous les lecteurs ne sont pas familiers avec l'anglais.
Quelques exemples de mots à remplacer :
 - ✗ booster : ✓ maximiser, développer, dynamiser, renforcer, améliorer, favoriser
 - ✗ punchy : ✓ percutant, dynamique, accrocheur, énergique, tonique
 - ✗ setup : ✓ paramétrage
 - ✗ feature : ✓ fonctionnalité
- Faites des **phrases courtes**.
 - Une phrase = un sujet et un verbe.
 - Quand vous voyez une phrase qui fait plus de 2 lignes, coupez-la en deux !
- Utilisez les **listes à puces** dans le cas d'énumérations qui n'ont pas d'ordre particulier. Préférez les **listes numérotées** si ce sont des étapes.

✗ Cliquez sur le bouton Démarrez, puis entrez votre email, puis cliquez sur le bouton Terminez.

✓ Suivez ces étapes :

- a. Cliquez sur le bouton Démarrez.
 - b. Entrez votre email.
 - c. Cliquez sur le bouton Terminez.
- Le texte en gras doit être utilisé pour appuyer un propos.
 - a. Par exemple, quand vous vous essayez de diriger le lecteur vers un emplacement spécifique comme l'option Menu
 - b. Cliquez sur **Valider**, Sélectionnez **Fichiers**, puis **Exporter en tant que...**
 - c. Attention, n'utilisez pas les guillemets pour cet usage.
 - Le texte en italique est utilisé pour les mots issus d'une autre langue, comme les mots latins ou anglais.
 - Intégrez les **liens au format hypertexte**
 - ✓ [Voici le blog de Mayday.](#)
 - ✗ Voici le blog de Mayday : <https://www.mayday.fr/blog>
 - Quand vous utilisez des nombres dans le texte qui sont **inférieurs à 10**, écrivez-les **en toutes lettres**.
 - ✓ huit caractéristiques
 - ✗ 8 caractéristique

Optimisez votre article pour le référencement dans votre moteur de recherche

Le moteur de recherche de la base de connaissance référence par ordre de priorité les contenus contenant :

- le mot-clé dans le titre
- le plus de fois le mot-clé dans le corps du texte
- le mot-clé en alias
- le mot-clé dans le corps du texte
- le mot-clé dans un PDF

Une fois cela en tête, assurez-vous de répéter régulièrement le mot-clé dans le corps du contenu, particulièrement quand ce dernier est prioritaire. Réfléchissez aussi aux mots-clés similaires que pourraient taper les conseillers.

Par exemple pour un article sur l'annulation d'une commande, utilisez aussi "annuler commande"

Limitez les fautes d'orthographe

Cette recommandation se passe de commentaire ;)