

REDACTION DE COURRIELS

Durée :	2 jours
Lieu :	en vos locaux
Calendrier :	à définir
Groupe :	groupe de 5 à 15 personnes
Public :	toute personne rédigeant des mails professionnels
Formateurs :	Marion Danton , Catherine Le Lay, Pierre Belle, Marine Pansu

La **rédaction de courriels** justifie, outre la connaissance des règles classiques de l'écriture, la maîtrise de **principes de rigueur et d'efficacité renforcés appliqué à un type d'écrit spécifique**. En effet, les courriels produisent le même impact que tous les autres écrits, mais souffrent souvent d'une élaboration conçue dans la précipitation.

Le sujet est traité de manière théorique et technique mais surtout pratique au travers de documents que les stagiaires auront pour consigne d'améliorer.

La session est adaptée aux besoins, aux attentes et aux niveaux d'exigence requis, en fonction des postes occupés et des missions à remplir.

- Connaissances théoriques
- Entraînements pratiques

La formation est consacrée à la rédaction des e-mails efficaces. Elle aborde toutes les questions depuis la correction élémentaire, l'efficacité rédactionnelle et la réduction des dangers d'incommunicabilité.

Objectifs

- Aborder la **rédaction courriels** avec confiance et une connaissance concrète des enjeux, principes et règles applicables à ce mode de communication
- Identifier les meilleures formes de relation et développer une pratique efficace et harmonieuse
- Éviter les pièges
- Écrire pour être lu
- Gérer la multitude des messages

Programme

- Éléments méthodologiques :
 - Rappel des principes de la rédaction générale et électronique
 - Fonction, nature et caractérisation des courriels
 - Techniques d'écriture rigoureuse

REDACTION DE COURRIELS

- Éléments fonctionnels :
 - Syntaxe : En fonction des besoins du groupe, rappel des règles élémentaires

Communication écrite

- Orthographe : Rappel des bases et erreurs les plus fréquentes
 - Principes intangibles pour la mise en œuvre de la neutralité administrative : responsabilité, objectivité, courtoisie, prudence, précision
 - Rigueur, clarté, concision et efficacité rédactionnelle
- Éléments pratiques
 - Nombreux exercices d'application
 - Correction et autocorrection

PLAN GENERAL DE LA FORMATION

Première journée : comprendre la problématique

- Les enjeux de l'écriture de messages électroniques courts
- Le circuit et l'acheminement d'un écrit électronique, les règles de présentation
- Les aspects fondamentaux et formels récurrents
- La problématisation de l'écrit électronique (identifier l'enjeu, prendre l'autre en considération, rassurer et convaincre...)
- Les méthodes de l'écrit (réfléchir, adapter et structurer sa pensée)
- La nécessité d'écrire en suivant un plan
- Le temps de l'écriture : caractéristiques et dangers de l'instantanéité

Deuxième journée : développer son expertise

- Le besoin de communication écrite rapide et brève
- L'empathie communicationnelle et l'efficacité rédactionnelle
- Les styles impersonnel et direct : stratégie discursive
- Les principes de la simplification des écrits complexes
- L'utilité de la hiérarchie des réponses, l'organisation des mails
- Les méthodes :
 - But, Moyen, Principe
 - SPRI (Situation, Problème, Résolution, Information)
 - Pyramide inversée
 - Wallden Rockmer*
- La reformulation des demandes, problématisation, exposition, synthèse

*Respect de la linéarité de l'échange (1 mail = 1 sujet)