



## Bien rédiger ses mails

- Objectifs*
- Maîtriser les règles de rédaction des mails
  - Améliorer l'efficacité de sa communication écrite
  - Respecter les règles d'orthographe et de syntaxe
- Durée/Date* 1 jour, soit 7 heures, date à déterminer
- Coût* A déterminer
- Lieu* A déterminer
- Public* Toute personne ayant à rédiger des mails
- Méthodes et moyens* Formation intra : revue des pratiques, nombreux échanges d'expérience entre les participants, proposition de création d'une charte en synthèse de la formation  
Apports théoriques et méthodologiques, analyses de mails fournis par les participants et la formatrice, cas pratiques et ateliers de rédaction, exploitation du logiciel de messagerie de la structure (si possible).
- Contenu*
- 1) **RAPPEL DES REGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION ECRITE**
    - ◆ Les paramètres entrant en compte dans une communication : relations, moyens, contexte, publics, chronologie...
    - ◆ Les atouts de la communication par mail par rapport à la communication orale
    - ◆ Les limites et les dangers du mail
    - ◆ Les freins à l'écrit et comment les dépasser
  - 2) **IDENTIFIER LE CONTEXTE ET L'OBJECTIF**
    - ◆ Appliquer la règle fondamentale à l'écrit : 50% de réflexion et 50% de rédaction
    - ◆ Définir la situation et les objectifs de son mail ; est-ce bien le bon outil ?
    - ◆ Identifier le lecteur et analyser ses valeurs, ses besoins et ses attentes
    - ◆ Valoriser l'image de la structure et de son service à travers ses mails et la qualité des réponses apportées : avoir une approche empathique, constructive et bienveillante
  - 3) **CONSTRUIRE SON ECRIT**
    - ◆ Collecter les informations nécessaires, collaborer avec les éventuels autres services concernés
    - ◆ Trier les informations, sélectionner le contenu indispensable et hiérarchiser ses idées
  - 4) **APPLIQUER LES REGLES ET TECHNIQUES REDACTIONNELLES**
    - ◆ Construire des phrases courtes, simples et faciles à comprendre, sans répétition inutile. Adapter son vocabulaire au lecteur en reformulant
    - ◆ Faire preuve de précision, d'objectivité, de tact et de fermeté
    - ◆ Appliquer les principales règles orthographiques et utiliser les bons outils d'internet pour aider à la rédaction sans faute.
    - ◆ Respecter les règles de ponctuation et éviter les pièges syntaxiques les plus courants.
    - ◆ Se relire soigneusement pour vérifier l'exactitude du fond et de la forme au regard du dossier et de son destinataire, y compris pour l'objet du mail