



Points forts : Groupe restreint pour travailler sur les besoins spécifiques et optimiser le temps de formation

Objectifs

- Comprendre les impacts environnementaux et professionnels liés à l'usage de l'e-mail
- Identifier les bonnes pratiques pour un usage sobre, pertinent et professionnel
- Développer une communication écrite claire, adaptée et structurée
- Savoir gérer les situations sensibles et préserver la qualité des relations
- Co-construire une charte collective des bonnes pratiques e-mail

Programme

1. Prendre conscience des enjeux de l'usage de l'e-mail

- Le rôle central du courriel dans la communication professionnelle
- Chiffres clés : volume, temps, pollution numérique
- Les coûts cachés : surcharge cognitive, perte de temps, impact écologique
- La netétiquette : concilier respect, efficacité et écologie

2. Utiliser l'e-mail à bon escient

- Choisir le bon canal de communication : e-mail ou autre ?
- Identifier les situations d'usage pertinent / usage à éviter
- Limiter les dérives : poids, destinataires multiples, pièces jointes
- Les règles fondamentales du bon usage du courriel

3. Rédiger des e-mails efficaces, lisibles et professionnels

- Adapter le message au lecteur : portrait du destinataire
- Structurer son propos avec logique et fluidité
- Rédiger un objet clair et incitatif
- Employer un style professionnel, direct mais respectueux
- Maîtriser les formules d'appel, de politesse et la signature
- Assurer la cohérence entre objectif, ton et contenu

4. Adapter son style et traiter les situations sensibles

- Gérer les tensions et conflits par e-mail
- Répondre à des messages agressifs ou délicats
- Trouver le bon équilibre entre fermeté et diplomatie
- Protéger l'image de l'entreprise et maintenir une communication constructive

5. Co-construire une charte des bonnes pratiques

- Pourquoi une charte ? Objectifs, cadre, impact
- Exemples de chartes existantes
- Méthodologie collaborative (brainstorming, 5W, QQQQPC)
- Formalisation d'engagements communs et d'axes prioritaires



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Démarche pédagogique

Apports de méthodes. Exercices pratiques et partages de connaissances.
Prise de conscience de son style et de l'impact sur les lecteurs.

Formateur

Formatrice expérimentée et coach professionnel, spécialisée en communication écrite et experte des enjeux liés aux missions de l'assistantat administratif. Intervenant sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie

Public

Toute personne amenée à rédiger des e-mails dans son quotidien professionnel

Prérequis

Pas d'exigence requise

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.
Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

817 personnes formées en Management et Communication en 2024

91% Taux de satisfaction à chaud 2024

Dates de session

Mises à jour le 21/08/2025

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr