

obe^a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Améliorer les relations écrites à l'usager

OBJECTIFS

- Connaître et appliquer les fondamentaux de la relation écrite
- Analyser les écrits des usagers et apporter des réponses compréhensibles et concrètes

PUBLIC

Tout agent amené à écrire aux usagers

PROGRAMME

1- Rappel des processus et difficultés de la communication écrite

2- Les questions préalable à la rédaction de l'écrit

- A qui s'adresse-t-on ?
- Dans quel objectif ?
- Dans quel contexte ?

3- Développer une approche empathique à l'écrit

- Comprendre les attentes, demandes et situations des usagers
- Appliquer les techniques de questionnement et de reformulation à l'écrit

4- Structurer ses idées et organiser son message écrit

- Repérer, classer et analyser les informations à transmettre
- Organiser les idées et élaborer un plan
- Argumenter pour faciliter la compréhension de la réponse

5- Améliorer son style

- Choisir des mots justes
- Construire des phrases courtes
- Construire des phrases empathiques
- Appliquer les règles de syntaxe, de ponctuation, d'emploi des majuscules
- Appliquer les formules d'appel et de politesse

6- Les règles de présentation d'un écrit

- Les règles communes et spécifiques
- L'utilisation des pièces jointes

TOUTES LES SESSIONS