

## LE BON USAGE DE L'EMAIL EN ENTREPRISE

**Cette formation répond aux enjeux légaux induits par la loi d'août 2016 qui a introduit pour la première fois dans le droit du travail un « droit à la déconnexion » qui s'applique aux salariés. Les entreprises concernées ont le devoir de mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique.**

### COMPETENCE VISEE

**Maitriser l'usage du courriel en entreprise pour gagner en productivité et améliorer les échanges**

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Améliorer son utilisation du courriel
- ✓ Optimiser sa connaissance de la messagerie électronique pour en effectuer un meilleur usage au quotidien.
- ✓ Gérer son temps et augmenter sa productivité
- ✓ Savoir choisir le bon média pour communiquer
- ✓ Connaître l'impact environnemental des courriels
- ✓ Se préserver en appliquant le droit à la déconnexion
- ✓ Connaître les aspects juridiques liés au courriel

### PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

#### 1. UTILISATION DE L'E-MAIL EN ENTREPRISE

- Autodiagnostic de son utilisation de l'e-mail
- Les risques liés à une mauvaise utilisation de l'email
- Quelles informations sont attendus dans un e-mail professionnel ?
- Identifier les avantages et inconvénients du courrier électronique
- Connaître les règles d'écriture propres aux e-mails
- Quand écrire un e-mail... et quand ne pas l'écrire
- Maîtriser et mettre en forme les e-mails émis pour faciliter leur exploitation
- Les pièces jointes
- Identifier les formules à éviter et à privilégier
- Gérer les situations délicates : relances, réclamations, refus, demandes...
- Rédiger des e-mails spécifiques : à un supérieur hiérarchique, proposition commerciale...

#### 2. LES REGLES DE BONNES PRATIQUES DE L'E-MAIL AFIN D'AUGMENTER SA PRODUCTIVITE

- Utiliser les règles de productivité pour le traitement et l'organisation des e-mails
- Utiliser l'objet du mail pour trier les conversation et sujets
- Favoriser l'utilisation des espaces collaboratifs pour limiter l'envoi d'email
- Les usages en mobilité (autre appareil et/ou en extérieur)
- Solutions pour l'e-mail en mobilité
- Choisir une solution selon ses besoins

*Validation des acquis : étude de cas / exercices pratiques*

Jour 1 (après-midi)

#### 3. OPTIMISER SON TEMPS

- Exploiter les fonctionnalités du média, notamment les fonctions de tri
- Gérer sa boîte de façon quotidienne pour s'y retrouver plus facilement
- Être précis dans sa communication pour faciliter le traitement des emails par son (ses) destinataire(s)



## 4. GERER LE VOLUME INFORMATIONNEL

- Les autres moyens de communication : choisir le plus pertinent selon les situations
- Le volume d'informations à communiquer
- Sélectionner ses destinataires
- Préserver l'environnement :
  - Limiter les destinataires
  - Limiter la taille de l'email
  - Limiter les pièces jointes

## 5. EVITER LE SENTIMENT D'URGENCE

- Prêter attention au moment le plus opportun pour envoyer un message
- La bonne utilisation des indicateurs d'urgence de l'outil « messagerie »
- Se forcer à limiter son accessibilité

## 6. AFFIRMER SON INDEPENDANCE VIS-A-VIS DU MEDIA

- Limiter son accessibilité
- Activer la fonction « gestion des messages en cas d'absence »
- Désigner un collègue ayant d'accepter de répondre en cas d'urgence.
- S'abstenir de consulter ses messages au cours de réunions
- La synchronisation périodique mais non immédiate de son téléphone

*Validation des acquis : QCM*

Jour 2 (matin)

## 7. AMELIORER LES ECHANGES

- Veiller à la qualité du contenu
- Personnaliser les échanges
- L'utilisation de la signature
- Éviter le désintérêt des destinataires pour ce média
- Remotiver ses collaborateurs en utilisant d'autres moyens de communication que le mail
- Limiter les conflits
  - Etre vigilant sur le contenu de son message
  - Les listes de diffusion
  - Renouer la communication « de vive voix »

## 8. LES ASPECTS JURIDIQUES LIES A L'UTILISATION DE L'E-MAIL

- Quelle est la valeur juridique des e-mails
- La signature électronique des e-mails
- L'archivage des e-mails
- Le contrôle de l'usage des e-mails
- Quelles mentions légales doit comporter un e-mail ?
- Aspects juridiques de l'e-mailing

*Validation des acquis : QCM et études de cas*

## 9. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

*Évaluation et clôture*

## MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Alternance d'aspects méthodologiques et pratiques
- Mises en situations, études de cas, exercices pratiques
- Prise en compte des problématiques de chaque participant pour adapter les mises en situation et le contenu
- Attestation de formation délivrée à chaque participant
- Support de stage remis à chaque stagiaire
- ✓ **Le formateur accompagne les participants dans la définition des actions à mettre en place dans leur entreprise**



## DUREE

**1,5 JOUR** (11 heures) en **présentiel**

## PREREQUIS

Notions de base de l'utilisation d'une boîte mail (envoi, réception, rédaction)

## PUBLIC VISE

Managers, dirigeants, responsable de service, responsable Qualité, toute personne souhaitant mettre en place une bonne pratiques de l'email au sein de sa structure.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

Groupe de 2 à 6 participants

## MODALITES EVALUATION

Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation et évaluation des acquis en amont et à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.

Évaluation « à froid » à 6 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.

---

## TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

**760 € HT**

## FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
- Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant

---

## REFERENT

**Référent pédagogique et administratif** : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## PROFIL FORMATEUR

Formatrice spécialisée en informatique et en management du système d'information, ancienne chef de projet SI avec plus de 10 ans d'expérience dans la formation pour adultes.

## LIEU DE REALISATION

2 avenue Marceau 75008 PARIS

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Adaptation des moyens : Support projeté adapté mis à disposition sur un ordinateur portable individuel pour les personnes malvoyantes, utilisation possible de l'application AVA pour les personnes malentendantes, rythme adapté et fauteuil ergonomique limitant la fatigabilité.

Référent Handicap : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusque 11 jours ouvrés avant le démarrage.

