

# LES FONDAMENTAUX DE L'EXPRESSION ÉCRITE

## Bases orthographiques et grammaticales de l'expression écrite

La difficulté d'écrire ne vient pas toujours de la fluidité de l'esprit mais bien souvent d'un blocage provoqué par un oubli des règles grammaticales et syntaxiques. Cette formation, sans prétendre corriger en 4 jours la totalité des lacunes, a pour objectif de remettre à niveau ceux qui n'ont pu perfectionner leurs connaissances en la matière.

### OBJECTIFS

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion en commun
- Élargir les aptitudes à s'autocorriger
- Acquérir des outils et une documentation propre à faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne souhaitant consolider ses acquis grammaticaux et se perfectionner dans la rédaction des écrits professionnels

### PROGRAMME

#### 1 - Grammaire et orthographe

- L'accord des noms et des adjectifs
- Les terminaisons du présent
- Les terminaisons É et ER
- Les terminaisons des participes
- Le passé composé
- Les homophones : CES/SES, C'EST/S'EST, LEUR/LEURS, TOUT/TOUS
- Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir
- Le futur, le conditionnel
- La concordance des temps
- Le subjonctif
- Les adverbes en AMMENT/EMMENT
- Les « petits riens » qui changent tout :
  - les accents
  - la majuscule
  - le trait d'union

#### 2 - Vocabulaire

- Différencier le langage « écrit » du langage « parlé »
- Nuancer sa pensée
- Choisir des synonymes
- Enchaîner les paragraphes avec les mots de liaison
- Adapter le vocabulaire à la lettre professionnelle :
  - exprimer une demande
  - transmettre une information
  - présenter des excuses, des remerciements
  - réclamer, refuser
- Choisir les formules de politesse adaptées

#### 3 - Structure de la phrase

- Apprendre à rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : décrire une procédure simple, transmettre un savoir-faire, laisser une consigne...

### PÉDAGOGIE

- Un test d'auto-évaluation est réalisé le premier jour, un second en fin de stage
- Les documents pédagogiques utilisés font toujours référence à l'écrit professionnel
- Des outils variés : dictionnaires, livres de conjugaison, grille de relecture, bibliothèque de phrases clés, permettent d'effectuer une autocorrection efficace et donc de développer une plus grande autonomie
- L'ouvrage « *La Rédaction Professionnelle* » est remis à chaque participant
- Son auteur Patricia Maillet est le concepteur et l'animateur de la formation

#### Inter-entreprises

4 jours (2+2)

Prix : 1 800 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 16.17 octobre + 06.07 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# RÉDIGER EFFICACEMENT

## OBJECTIFS

- Acquérir les bases pour savoir écrire des messages courts, percutants, efficaces
- Appliquer sur des documents professionnels les techniques pour rendre vos écrits attractifs et agréables à lire. (Les participants sont invités à apporter leurs documents)

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne désireuse d'améliorer la présentation et la forme de ses écrits

## PROGRAMME

### 1 - Trouver et organiser ses idées

- La méthode CASA
- La méthode SPRI
- Les 3QOCP
- Schéma heuristique..

### 2 - Écrire pour être compris

- Les pièges les plus courants à éviter
- Capacités à mettre en oeuvre :
  - ponctuation
  - choix des mots
  - syntaxe : pièges et contraintes
- Techniques et principes pour rédiger :
  - notes, consignes, instructions
  - comptes rendus, rapports

### 3 - Travailler son style

- Les styles
  - descriptif : comment décrire une machine, un processus...
  - explicatif : comment transmettre un savoir-faire
  - injonctif : comment laisser des consignes
- La lecture critique et les techniques de reformulation

### 4 - Utiliser les techniques rédactionnelles

- Trouver un titre accrocheur
- Choisir des mots percutants
- Jouer sur les polices de caractères

### 5 - Présenter les écrits

- Principales règles de présentation d'écrits professionnels

### 6 - Rédiger le courrier électronique

- Rédiger des e-mails efficaces
- Us et coutumes du courrier électronique

### 7 - Perfectionner ses documents

- Rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : décrire une procédure simple, transmettre un savoir-faire, laisser une consigne...
- Apporter les corrections nécessaires à ses propres écrits
- Faciliter la lecture de vos informations
- Distinguer l'essentiel de l'accessoire
- Exposer clairement les solutions et convaincre sans imposer
- Rédiger à partir de ses notes

## PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices sur transparents pour dynamiser les ateliers rédactionnels. Corrections immédiates et commentaires
- Il est demandé à chaque participant d'apporter les documents qu'il souhaite travailler durant le stage
- Une documentation est remise à chaque participant
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### **Inter-entreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

Repas offerts

**Paris**

● **08.09 juin 2017**

● **13.14 novembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# DÉVELOPPER SON ESPRIT DE SYNTHÈSE À L'ÉCRIT ET À L'ORAL

## *Développer son esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral*

### **OBJECTIFS**

- Pouvoir retrouver rapidement le contenu d'un document grâce à une synthèse personnelle
- Saisir l'essentiel à l'écrit comme à l'oral et hiérarchiser selon l'importance des informations ou des faits
- Transmettre l'essentiel sans noyer son destinataire dans les détails
- Utiliser un style compréhensible
- Synthétiser à partir d'un ensemble de documents

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Ceux et celles qui doivent améliorer leur capacité de synthèse pour résumer des dossiers, des documents, rédiger des comptes rendus de réunions...

### **PROGRAMME**

#### **1 - Sélectionner les informations à l'oral**

- Préparer : informations préalables, documentation...
- Se mettre en condition : concentration, écoute active
- Prendre des notes : méthodes, tri, hiérarchisation des idées, reformulation
- Connaître les caractéristiques des réunions :
  - les différents types de réunions
  - les rôles : rapporteur, secrétaire...
  - les techniques de prise de notes : logique, chronologique...

#### **2 - Sélectionner les informations à l'écrit**

- Techniques de lecture
- Techniques de prise de notes et de surlignage

#### **3 - Saisir l'essentiel, éliminer l'inutile**

- L'utilisation des mots-clés
- L'organisation des idées
- Les plans

#### **4 - Éviter la transformation des idées**

#### **des autres**

- Objectivité
- Choix des mots
- Choix du style

#### **5 - L'organisation des écrits**

- Les différents écrits synthétiques : courrier électronique, compte rendu, note de synthèse, rapport
- Les techniques rédactionnelles : articulations, ponctuation

#### **6 - Retrouver rapidement les idées**

- Savoir reformuler
- Mettre en place un système de recherche
- Aider à la mémorisation

*Formation réalisable en formule personnalisée sur 1 jour.  
Nous consulter.*

### **PÉDAGOGIE**

- Exercices variés en prise de notes, synthèses écrites, synthèses orales
- Le travail comporte une partie réflexion, réalisée en sous-groupe, mais aussi des mises en situations sur des sujets professionnels
- Des documents de travail sont fournis, mais il est demandé à chaque participant d'apporter les documents sur lesquels il souhaite travailler durant la formation

#### **Interentreprises**

**2 jours**

Prix : 1 150 € H.T.

*Repas offerts*

Paris

● 18.19 septembre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# ANALYSER, SYNTHÉTISER ET RÉDIGER

## OBJECTIFS

- Approfondir les méthodes et les techniques propres aux différents écrits de l'entreprise
- Acquérir une meilleure aisance pour structurer ses écrits et gagner du temps
- Savoir présenter les choses sans heurter, sans choquer inutilement
- Réunir une documentation efficace et complète, immédiatement utilisable

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne désireuse de gagner du temps en structurant vite et bien ses écrits professionnels

## PROGRAMME

### 1 - Analyser

- Appréhender les difficultés propres à l'écrit :
  - définir les objectifs de l'émetteur : informer, convaincre, faire agir..
  - rappeler la finalité des écrits professionnels "vitrine" de l'entreprise
- Découvrir les méthodes qui facilitent l'analyse et la structuration du texte :
  - appliquer les techniques permettant l'analyse, le développement, la synthèse
  - rechercher les idées grâce à un questionnement systématique
  - connaître les plans spécifiques aux écrits techniques
  - savoir sélectionner les informations importantes dès l'étape préliminaire de la lecture

### 2 - Synthétiser

- Application de la méthode CASA :
  - structurer son écrit dès la prise de notes
  - sélectionner l'essentiel
  - s'entraîner au compte rendu
  - passer du compte rendu au relevé de décisions

- Réaliser une note de synthèse :
  - la méthode SPRI
  - distinguer l'essentiel de l'accessoire
  - travailler la structure et la présentation
  - favoriser l'accroche visuelle
- Transmettre les informations clés d'une action via la messagerie

### 3 - Rédiger

- Améliorer la lisibilité :
  - termes appropriés, langage soutenu et mesuré
  - texte aéré, concis et précis
  - mots de liaison pour mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité
- Atténuer l'expression de sa pensée :
  - nuancer ses propos pour ne pas susciter une agressivité inutile
  - s'entraîner à la "diplomatie" sans alourdir le style
- Élaborer un rapport :
  - rapporter les faits avec neutralité
  - exposer clairement les solutions envisagées
  - convaincre sans imposer
- Finaliser les écrits : présentation, sommaire, annexes...

## PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices sur transparents pour dynamiser, corrections immédiates et commentaires
- Utilisation d'enregistrements audio et vidéo pour travailler le compte rendu
- Il est demandé à chaque participant d'apporter les documents qu'il souhaite travailler durant le stage
- Une documentation est remise à chaque participant
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### Interentreprises

2 jours

Prix : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 10.11.12 mai 2017

● 29.30 novembre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# PRENDRE DES NOTES ET FAIRE UN COMPTE RENDU

*La multiplication du nombre de réunions, la recherche d'une meilleure efficacité par la rédaction d'un procès-verbal a augmenté le travail de nombreux collaborateurs.*

*Cette formation devrait leur permettre d'augmenter leur efficacité en prise de notes et en compte rendu oral ou écrit.*

## **OBJECTIFS**

- Se préparer et préparer activement la prise de notes
- Choisir la bonne méthode
- Optimiser ses aptitudes à l'analyse et à la synthèse
- Savoir rédiger et présenter les comptes rendus

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant une bonne aisance rédactionnelle et amenée à prendre des notes et à rédiger le compte rendu d'une réunion par exemple

## **PROGRAMME**

### **1 - La prise de notes**

- Les procédés abrégatifs qui nécessitent peu d'apprentissage
- L'essentiel et l'accessoire : trier et classer les informations
- Les méthodes adaptées aux besoins :
  - linéaire
  - modulaire
  - normée...

### **2 - La prise de notes en réunion**

- Structure et organisation des différents types de réunion : de travail, de conseil, d'information, de CE, débat, conférence
- Rôle du rapporteur et du secrétaire
- Connaissance des participants, du sujet, du vocabulaire...
- De l'oral à la reformulation écrite
- Déformations et interprétations : rester objectif

### **3 - La prise de notes en entretien**

- Cerner le contexte de l'entretien
- Établir un questionnaire préalable

### **4 - Le compte rendu oral**

- A partir de ses notes, savoir dégager l'essentiel pour une présentation orale immédiate

### **5 - Le compte rendu écrit**

- Relire et structurer ses notes : hiérarchiser les informations, mettre en valeur les mots clés, harmoniser titres et sous-titres
- Élaborer un plan
- Différencier : procès verbal, compte rendu linéaire ou synthétique, rapport...
- Forme et rédaction à adopter pour ces documents
- Choisir le style approprié aux destinataires
- Appliquer les techniques rédactionnelles, une aide à la lecture, à la compréhension et à la mémorisation

### **6 - La mise en page**

- Appliquer des principes simples pour garantir la lisibilité

### **7 - La méthodologie de relecture**

## **PÉDAGOGIE**

- Le travail comporte une partie réflexion, réalisée en sous-groupe, mais aussi des mises en situations
- Des exercices sur réunions enregistrées, débats filmés, entretiens simulés seront proposés
- Les cas soumis par les participants pourront servir de support
- Une documentation est remise à chaque participant

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 050 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

● 16.17 mars 2017

● 02.03 octobre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# COURRIER ÉLECTRONIQUE : RÉDIGER DES MAILS EFFICACES

## OBJECTIFS

- Sensibiliser les participants à une culture de l'écrit et élargir leurs compétences dans la rédaction quotidienne de leurs mails destinés à l'externe comme à l'interne
- Répondre à des besoins spécifiques : quels sont les critères et contraintes associés à ce type d'écrit et comment améliorer la qualité des messages ?

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne amenée à communiquer au quotidien via la messagerie électronique

## PROGRAMME

### 1 - Les enjeux de la communication via la messagerie

- La notion d'image : image de l'entreprise / image de soi et le principe de précaution
- Les implications dans le relationnel à l'externe et en interne
- Les attentes implicites des destinataires voire leurs exigences

### 2 - Des conseils essentiels sur le style

- La syntaxe et la longueur requise des phrases
- Le vocabulaire (celui à bannir notamment) et le style : les maladroites à éviter
- La concision dans l'objet et le message
- Communication orale et écrite : les différences et les contraintes informelles
- Les choix de formulation pour l'entrée en contact et pour conclure son message
- Quelques phrases-clés à adapter pour informer, conseiller, relancer, refuser, etc.

### 3 - Les objectifs du message

- Comment relancer et traduire l'urgence sans déplaire ?

- Comment présenter des excuses ?
- Comment refuser sans heurter ?
- Comment hiérarchiser son message pour plus d'impact ?

### 4 - Les principes de base

- Le ton juste et la diplomatie nécessaire dans les échanges
- Les obligations du rédacteur : la relecture
- Quelle méthode appliquer pour des écrits irréprochables ?

### 5 – Atelier rédactionnel

Entraînement proposé aux participants l'après-midi. Les thèmes s'inspirent directement des situations rencontrées dans leur quotidien

- Choix de messages sélectionnés au préalable par les participants et analyse correctrice en binômes puis en groupe
- Rédaction de mails types (dont l'objet serait récurrent) ou selon besoins avec un contenu plus sensible (propositions des rédacteurs)

Nombre de participants limité

## PÉDAGOGIE

- Le groupe mène une réflexion constructive sur ses pratiques et celles qu'il est possible de leur substituer. Les exemples comme les exercices s'inspirent de cas professionnels
- Les méthodes appliquées favorisent l'interactivité à l'intérieur du groupe :
  - des échanges sur ses pratiques et ses difficultés, des apports théoriques sur les critères d'un écrit efficace
  - des études de cas professionnels inspirés du quotidien et une analyse correctrice en groupe, des conseils individualisés, des outils pragmatiques au service de son activité professionnelle
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### **Interentreprises**

1 jour

Prix : 700 € H.T.

*Repas offert*

Paris

• 22 mai 2017

• 19 octobre 2017

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# ÉCRITS TECHNIQUES ET IMAGE DE L'ENTREPRISE

*Les écrits techniques occupent une place importante dans la vie professionnelle, mais leurs auteurs peuvent avoir besoin d'un «coup de pouce» pour améliorer les plans, la présentation ou faire la différence entre ce qui est essentiel et le temps ou le travail passé pour obtenir un résultat.*

*Cette formation a pour but de différencier ce qui est important pour les autres et d'améliorer la présentation pour mieux convaincre.*

## **OBJECTIFS**

- Connaître les principes essentiels des écrits professionnels pour éviter les pièges les plus courants et mieux structurer les écrits techniques : consignes, notes, rapports techniques, comptes rendus
- **Remarque** : la rédaction du courrier n'est pas abordée dans cette formation. Une formation spécifique lui est consacrée (page 185)

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Techniciens, collaborateurs, toute personne ayant à rédiger des écrits techniques

## **PROGRAMME**

### **1 - Caractéristiques des écrits professionnels actuels**

- Place de l'écrit dans l'entreprise : critères, exigences et évolutions
- Pièges les plus courants à éviter
- Capacités à mettre en oeuvre :
  - ponctuation
  - choix des mots
  - syntaxe : pièges et contraintes
- Techniques et principes pour rédiger :
  - notes, consignes, instructions
  - comptes rendus, rapports
- Exemples élaborés en atelier d'écriture

### **2 - Être clair et concis**

- Les outils méthodologiques pour mieux concevoir un plan :
  - les 3QOCP
  - le plan SPRI/A
  - les tableaux ou plans arborescents...
- Les plans argumentatifs, analytiques, informatifs...

- L'argumentation dans l'écrit :
  - présentation et analyse des faits
  - enjeux, objectifs, solutions, moyens...
- Les styles :
  - descriptif : comment décrire une machine, un processus...
  - explicatif : comment transmettre un savoir-faire
  - injonctif : comment laisser des consignes
- La lecture critique et les techniques de reformulation

### **3 - Présenter les écrits**

- Principales règles de présentation d'écrits professionnels

### **4 - Rédiger le courrier électronique**

### **5 - Mise en application sur les écrits des participants**

## **PÉDAGOGIE**

- A partir de fiches techniques et d'études de cas, conception et rédaction de textes
- Analyse, confrontation et évaluation en groupe
- Exercices sur transparents pour dynamiser corrections et commentaires
- Chaque participant apporte des écrits professionnels qui serviront de supports d'exercices

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

- **29 septembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# COURRIER PROFESSIONNEL ET IMAGE DE L'ENTREPRISE

*Valoriser la correspondance avec les clients, les usagers, les assurés...*

## **OBJECTIFS**

- Mieux analyser les demandes des correspondants : clients, usagers...
- Approfondir les méthodes et les techniques propres au courrier professionnel :
  - lettres d'information, de proposition, de demande...
  - lettres d'excuses, de refus...
  - réponses à des réclamations, à des clients et/ou des usagers mécontents...
- Apporter rapidement une réponse claire et précise
- Bien communiquer sans heurter l'interlocuteur

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne devant aller au-delà des lettres types, et cherchant à adapter précisément le courrier aux différents correspondants
- **Pré-requis** : si les difficultés orthographiques et grammaticales de base ne sont pas totalement maîtrisées, il est recommandé de suivre avant cette formation, le stage « *Les bases de l'expression écrite* » (page 187) en niveau 1, puis la présente formation en niveau 2

## **PROGRAMME**

### **1 - La communication écrite**

- Écrire avec rigueur : éviter les répétitions, respecter les règles syntaxiques et orthographiques
- La finalité des écrits professionnels « vitrine » de l'entreprise

### **2 - Les techniques rédactionnelles**

- Employer les termes appropriés et un vocabulaire élargi et mesuré
- Présenter une lettre aérée, concise et précise
- Limiter la longueur des phrases
- Mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité par les mots de liaison
- Utiliser le ton juste et nuancer sa pensée

### **3 - Préparer la lettre**

- Identifier le destinataire
- Analyser le document reçu pour répondre à toutes les questions du correspondant
- Élaborer un plan mettant en relief les grandes lignes directrices avec méthode

### **4 - Rédiger le courrier**

- L'entrée en matière
- L'expression de la demande :
  - demander une confirmation,
  - une information,
  - un règlement...
- La transmission d'une information, d'une relance
- La présentation des excuses et/ou des remerciements
- L'expression du mécontentement, la réclamation, le refus
- Les formes préfinales et les formules de politesse

### **5 - Le courrier électronique**

- Us et coutumes de la communication électronique

*Formation réalisable en formule personnalisée sur 1 jour.*

## **PÉDAGOGIE**

- La méthode pédagogique prend appui sur l'expérience des participants
- Les exercices et les cas pratiques sont réalisés à partir de cas réels
- Nombreuses applications et exercices. Correction immédiate sur transparents

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

• **06.07 juin 2017**

• **16.17 novembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**



# TRAITER LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES

*Cette formation, en vous donnant des méthodes, vous permet de traiter en professionnel et évite l'implication et le stress qui l'accompagne.*

## **OBJECTIFS**

- Fiabiliser et professionnaliser la lecture des courriers clients.
- Consolider les compétences rédactionnelles.
- Contribuer à la réduction des motifs de réclamation.
- Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi.
- Accroître la lisibilité des réponses aux réclamations.

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à traiter des réclamations (clients, usagers, utilisateurs).

## **PROGRAMME**

- Les bases de la réclamation :
  - réclamer est un droit, il y a toujours un aspect relationnel, par ce fait, une réclamation est toujours justifiée.
- Comprendre la réclamation pour répondre juste :
  - les caractéristiques du client ou de l'utilisateur insatisfait...
  - les différents profils de clients « mécontents »
  - la nature de la réclamation.
  - traduire la réclamation, poser les « vrais » problèmes
  - la réponse justifiée.
- Bâtir la réponse écrite :
  - analyser et sélectionner les idées
  - définir un objectif et décider : accepter / refuser
  - choisir le plan le plus adapté
  - rédiger, s'attirer la sympathie du destinataire
  - savoir présenter, le cas échéant, des excuses
  - faire patienter si la réponse nécessite des recherches.
- Assurer le suivi.

## **PÉDAGOGIE**

- A partir de fiches techniques et d'études de cas, conception et rédaction de textes.
- Analyse, confrontation et évaluation en groupe.
- Exercices pour dynamiser corrections et commentaires.
- Chaque participant apporte des écrits professionnels qui serviront de supports d'exercices.

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

● **19.20 juin 2017**

● **25.26 septembre 2017**

**Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**