



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   RÉDACTION DE NOTES ET DE COURRIELS	9
CHAPITRE 2   COURRIERS PROFESSIONNELS ET FORMELS	19
CHAPITRE 3   UTILISATION DE MODÈLES STANDARD	29
CHAPITRE 4   TECHNIQUES DE SYNTHÈSE D'INFORMATION	39
CHAPITRE 5   OUTILS DE RECHERCHE D'INFORMATION	47
CHAPITRE 6   COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	55
CHAPITRE 7   SYSTÈME DE TRAÇABILITÉ DES ÉCHANGES	65
CHAPITRE 8   CONSTRUCTION DE PRÉSENTATIONS CLAIRES	75
CHAPITRE 9   APPROCHE DIFFÉRENCIÉE SELON LE PUBLIC	85
CHAPITRE 10   MAITRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES	95
CHAPITRE 11   PROTOCOLES DE COMMUNICATION ÉCRITE	103
CHAPITRE 12   ADOPTION D'UN STYLE RÉDACTIONNEL ADAPTÉ	113
<b>CONCLUSION</b>	<b>121</b>