Inter SR
Intra CL

Rédiger des e-mails professionnels clairs et efficaces

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Savoir rédiger des e-mails professionnels clairs et efficaces qui respectent la charte rédactionnelle de la branche Famille

Contenu

Cette formation permet d'adopter les bonnes pratiques de rédaction dès la formation initiale des agents, mais aussi de perfectionner sa pratique et de répondre à des courriers plus complexes, tels que les réclamations, pour des agents expérimentés. Elle s'appuie sur les écrits des participants ainsi que sur des exemples d'écrits Caf anonymisés.

Contenu

Comprendre les enjeux de la communication écrite en Caf

- Les principes de la communication écrite
- Les spécificités de la communication écrite en Caf
- Les impacts d'un écrit sur la relation à l'allocataire

S'approprier la charte rédactionnelle

- Origine et objectifs de la charte rédactionnelle
- Les grands principes à respecter
- Les enjeux en termes de qualité de service et d'image institutionnelle

Se centrer sur le destinataire

- Identifier l'objectif de son message
- Analyser les attentes du lecteur
- Adapter son message au contexte et à l'interlocuteur

Structurer et rédiger des e-mails efficaces

- Les étapes de l'écriture
- Structure d'un courriel professionnel
- Hiérarchisation de l'information et mise en avant des messages clés

Appliquer les règles de simplification du langage administratif
- Techniques rédactionnelles pour gagner en clarté

Public

Tout public Caf

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 1 journée soit 7 heures de formation
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir] Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC
Relation écrite

Tarifs

220.00

Modalités d'animation

En présentiel ou en distanciel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme
2026

Tarification

INTRA - Coût jour
prévisionnel : 1 200 €

INTER - Coût stagiaire :
6/7 participants : 220 €
8/9 participants : 170 €
10/12 participants : 150 €

Tarif / Coût stagiaire

220.00

- Choix du vocabulaire : précision et accessibilité
- Construction des phrases et lisibilité
- Ponctuation et points d'articulation
- Principes de typographie

Méthodes mobilisées

Méthode pédagogique active et participative

La formation repose sur une méthode pédagogique active et participative, visant à favoriser l'implication des participants et l'appropriation durable des compétences rédactionnelles.

Elle s'appuie en premier lieu sur les pratiques professionnelles des agents. Les échanges d'expériences permettent d'identifier les difficultés rencontrées, de partager les bonnes pratiques et de prendre du recul sur ses propres écrits. Cette mise en commun favorise une dynamique collective et ancre les apprentissages dans des situations concrètes, en lien direct avec le contexte de travail.

Des grilles de supervision des écrits sont mobilisées tout au long de la formation. Elles offrent aux participants des repères opérationnels pour analyser leurs productions, identifier leurs axes d'amélioration et structurer leurs messages. Ces outils facilitent également le transfert des acquis en situation professionnelle.

La formation accorde une place importante à l'entraînement, à travers des exercices pratiques variés, construits à partir de situations réalistes (courriels, réponses aux allocataires, écrits internes). Ces mises en situation permettent de s'exercer, de tester différentes approches et de consolider progressivement les compétences.

Des activités pédagogiques ludiques (jeux, mises en situation) sont également proposées pour faire émerger les enjeux de la communication écrite et mieux comprendre les attentes du lecteur. Elles facilitent la prise de conscience et rendent les apprentissages plus concrets et mémorables.

Enfin, des apports théoriques ciblés viennent structurer les acquis et apporter des méthodes directement mobilisables. Ils sont volontairement courts et toujours reliés aux situations pratiques, afin de garantir leur appropriation et leur utilité opérationnelle.

L'ensemble de cette démarche vise à rendre les participants acteurs de leur formation, à sécuriser leurs pratiques rédactionnelles et à leur permettre de produire des écrits clairs, efficaces et adaptés à leurs interlocuteurs.

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,

vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43