



Entente du **Grand Ouest** et du **Centre**
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

Public cible :

GCA amenés à rédiger des lettres ou des e-mails aux allocataires

Pré-requis :

Aucun prérequis

Modalités pratiques

Durée : 1 jour 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

Programmation :

Formations

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
375 €

Modalités animation :

Formation en présentiel

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

1 groupe d'agents GCA Caf

Tarification :

Coût intra : 1 225 € TTC
frais compris pour 1 jour et
coût INTER Caf adhérentes :
175 € TTC / stagiaire

Charte rédactionnelle-Caf NA-2024

MAJ : Lundi 23 septembre 2024

Objectifs professionnels :

Maîtriser les enjeux de la charte rédactionnelle de la branche Famille et l'adapter dans les réponses aux allocataires

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Analyser et adapter les écrits de la Caf en prenant en compte les règles de simplification du langage administratif
- Appréhender la spécificité de la communication par mail
- Utiliser des techniques rédactionnelles adaptées au destinataire

Contenu :

Connaître les spécificités de la communication par e-mail

- Atouts et risques de la communication par e-mail
- L'objectif du message
- Les attentes du lecteur

Structurer son e-mail

- Un objet précis et percutant
- Un plan efficace pour organiser son message
- La phrase finale pour obtenir une réponse

Rédiger un message clair et facile à comprendre

- Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
- Les formulations à privilégier et les expressions à éviter
- La mise en page et la typographie

Entretenir une relation courtoise et privilégiée avec son lecteur

- L'emploi des pronoms
- Les formules d'appel et de politesse

Méthodes mobilisées :

- Apports théoriques
- Mises en application sur des cas concrets : exploitation de courriels Caf, exercices individuels et en groupes
- Documentation sous forme de livret remis à chaque stagiaire le jour de la formation
- Pédagogie participative et active

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Évaluation diagnostique : rédaction d'un e-mail en amont de la formation
- Évaluation formative : jeux et QCM au cours de la formation
- Évaluation bilan : rédaction d'un e-mail en fin de formation et supervision
- Bilan de satisfaction à l'issue de l'action
- Évaluation à froid : questionnaire

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**