Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Module Perfectionnement : Communication écrite

Objectifs :

- Connaître les grands principes de la communication écrite pour en percevoir les impacts
- Identifier les attentes du destinataire pour adapter sa rédaction
- Prendre conscience du décalage entre l'émetteur et le destinataire
- Analyser ses pratiques personnelles d'écriture
- Connaître les 4 étapes mentales du processus de rédaction
- Lister les caractéristiques de la posture du médiateur qui doivent être mises en évidence dans les courriers
- Adopter un plan de réponse efficace pour mettre en évidence le message principal
- Appliquer les critères de lisibilité pour produire des écrits bienveillants, neutres et clairs
- Expliquer les droits et motiver sa réponse en respectant la charte rédactionnelle de la Cnaf
- Créer des trames pour acquérir des réflexes et gagner en rapidité

Programme :

Séquence 1 - Les fondamentaux de la communication écrite
Séquence 2 - Des explications simples et claires
Séquence 3 - Echanges de pratiques autour de courriers complexes

Méthode pédagogique :

- apports théoriques et méthodologiques
- études de cas
- échanges de pratiques

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Médiateurs en poste ayant déjà suivi une formation et/ou exerçant depuis 18 mois

Pré-requis :
Avoir complété et renvoyé à la formatrice le questionnaire de préparation à la formation.

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :
Perfectionnements

Coût forfait / stagiaire : 488.00 €

Modalités animation :

Formateur :

Effectif :
7 à 12 stagiaires