





## Programme de la formation

### Être plus efficace dans sa communication écrite en s'appuyant sur l'IA

-  Mixte sur site et à distance
-  7 heures sur 1 jour(s)
-  Tout public · De 4 à 10 participants
-  Sur devis

### Description courte

Gagnez en efficacité, en clarté et en impact dans vos écrits professionnels grâce à l'IA générative.

Cette formation vous aide à écrire plus vite, sans sacrifier la qualité ni la relation humaine.

Vous apprenez à adapter votre ton, votre style et votre message à chaque canal, en restant fidèle aux valeurs mutualistes.

Un format concret, pratique et accessible à tous, pour mieux communiquer... sans se laisser dépasser.

### Profil des participants

Toute personne visant à gagner en clarté, lisibilité et rapidité en communication écrite

### Prérequis

Un premier niveau de sensibilisation à l'utilisation de l'IA

### Objectifs

Cette formation a pour ambition de permettre aux participants d'optimiser leur communication écrite en s'appuyant sur les apports des outils d'intelligence artificielle, tout en maintenant une posture professionnelle, humaine et en cohérence avec les valeurs du secteur mutualiste.

D'un point de vue général, elle consiste à :

- **Reconnaître les apports et les limites des outils d'IA générative dans la communication professionnelle**
- **Concevoir des prompts précis, ciblés et efficaces, adaptés aux différents contextes et canaux**
- **Structurer et adapter des contenus générés par l'IA tout en conservant leur responsabilité éditoriale**
- **Différencier les attentes rédactionnelles selon les canaux (mail, chat, lettre, publication sur réseaux sociaux, etc.)**
- **Maintenir une tonalité conforme aux valeurs mutualistes**
- **Appliquer une démarche éthique et responsable dans l'usage de l'IA**

### Aptitudes et compétences visées / attestées

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Utiliser les outils d'intelligence artificielle pour améliorer la clarté, la qualité et l'efficacité de sa communication écrite.
- Adapter ses messages aux différents canaux de communication utilisés dans les mutuelles (email, chat, réseaux sociaux, courriers).
- Gagner en efficacité rédactionnelle tout en conservant une approche empathique, respectueuse et inclusive.
- Contribuer à une expérience adhérent optimisée grâce à une communication plus lisible, personnalisée et engageante.

La formation s'appuiera sur des cas concrets issus du secteur mutualiste, des ateliers pratiques, des exercices de création de prompts et de reformulation, ainsi qu'une réflexion collective sur les bonnes pratiques rédactionnelles assistées par IA.

## Contenu

**Même programme en présentiel ou en distanciel – 100 % synchrone.**

Ce programme de 7 heures est conçu pour accompagner les salariés dans l'appropriation des usages professionnels de l'IA générative au service d'une communication écrite plus claire, plus personnalisée et plus efficace.

Il est né d'une conviction forte : l'intelligence artificielle, bien utilisée, peut devenir un véritable levier d'inclusion. En permettant à des professionnels, parfois en difficulté avec l'écrit, de structurer, de clarifier et d'affiner leur message, elle contribue à restaurer leur confiance et à fluidifier la relation avec l'adhérent.

Il ne s'agit pas de remplacer la plume humaine, mais de la soutenir : de remettre la technologie au service de l'expression, de la clarté et de la compréhension mutuelle. À l'ère où les technologies sont omniprésentes dans notre vie, c'est là que l'IA trouve tout son sens : lorsqu'elle aide l'humain à mieux se faire comprendre.

Ce programme alterne apports théoriques, expérimentations pratiques, mises en situation et réflexions collectives, dans une logique éthique et humaine conforme aux valeurs du secteur mutualiste.

**Situer les enjeux de la communication écrite dans les mutuelles (M1 = 1h)**

- **Identifier** les spécificités de la communication dans le secteur mutualiste et de l'ESS.
- **Repérer** les attentes des adhérents en matière de lisibilité, clarté, personnalisation, proximité.
- **Analyser** des exemples concrets de messages produits en contexte mutualiste, notamment sur des situations spécifiques comme les réclamations ou les annonces de changements de couverture.

→ *Activité : échanges collectifs, étude de cas sectorielle*

**Expliquer le fonctionnement et les usages de l'IA générative (M2 = 1h)**

- **Présenter** les principes de base de l'IA générative (ChatGPT, Grammarly, Rytr, Jasper...)
- **Distinguer** les usages possibles et les limites de l'IA dans le cadre professionnel.
- **Délimiter** les enjeux éthiques : confidentialité, vérification humaine, biais.

- **Démonstration en direct d'un outil IA** (ex. ChatGPT) pour réécrire un message ou répondre à une réclamation, avec un focus sur la transparence et la responsabilité dans l'utilisation de l'IA

→ *Apport théorique + quiz interactif + échanges sur représentations*

#### Élaborer des prompts efficaces pour améliorer ses écrits (M3 = 2h)

- **Formuler** des prompts adaptés aux objectifs de communication : informer, convaincre, rassurer, mobiliser...
- **Expérimenter** des cas concrets : message d'information, réponse à réclamation, relance adhérent, etc.
- **Ajuster** les réponses générées à partir de critères simples : clarté, ton, adéquation au destinataire.
- **Reconnaître** l'importance du discernement humain dans l'évaluation des contenus produits.

→ *Ateliers en binômes, débriefing collectif, grille d'analyse de prompts.*

#### Adapter ses écrits aux canaux de communication (M4 = 2h)

- **Distinguer** les spécificités rédactionnelles selon les canaux (mail, chat, courrier, etc.).
- **Structurer** un message clair et efficace selon le média et l'interlocuteur : sujet, accroche, ton, vocabulaire, appel à l'action.
- **Adapter** un message généré par IA pour en améliorer la lisibilité et l'impact (ex. message de relance tout en conservant une posture bienveillante)

→ *Exercices de réécriture, comparaison IA/humain, mises en situation individuelles.*

#### Synthétiser les acquis par des cas concrets – Mise en pratique (M5 = 1h)

- **Appliquer** l'ensemble des compétences sur une situation réaliste de communication adhérent.
- **Comparer** différentes versions d'un même message (écrit seul / avec IA / avec IA + réécriture humaine).
- **Justifier** ses choix de formulation et de ton en lien avec les valeurs de la mutualité.
- **Formaliser** un guide de bonnes pratiques personnel.

→ *Travail individuel + restitution collective.*

## Pédagogie et organisation

### Méthodes pédagogiques

- Apports progressifs : introduction aux IA génératives par la pratique, sans jargon technique.
- Études de cas sectorielles : issues du champ mutualiste (réponses à adhérents, mails internes, publications réseaux sociaux...).
- Exercices pratiques :
  - création de prompts sur des situations concrètes,
  - reformulation et amélioration de contenus IA,
  - comparaison IA / humain pour développer le discernement éditorial.
- Mises en situation : rédaction assistée par IA sur différents canaux (chat, mail, lettre).
- Débriefings collectifs : analyse critique et réflexive des productions générées avec l'IA.

Format synchrone :

- Présentiel : 1 journée de 7h
- Distanciel : 2 demi-journées de 3 h 30 (après-midi uniquement)

Dans les deux cas, la dynamique reste collaborative, interactive et soutenue tout au long du parcours.

## Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Afin d'adapter au mieux la formation aux profils et besoins des participants, un questionnaire de positionnement est proposé en amont de chaque session.

Ce questionnaire, à remplir en ligne 7 à 10 jours avant la formation, permet :

- d'identifier le niveau de familiarité des participants avec les outils d'IA générative (ChatGPT, Copilot, etc.) ;
- d'évaluer leurs pratiques actuelles en matière de communication écrite, leurs canaux de communication les plus fréquents et les difficultés rencontrées ;
- de recueillir leurs attentes spécifiques vis-à-vis de la formation.

Les résultats de cette évaluation permettent au formateur :

- d'adapter les exemples, les cas pratiques et les exercices aux situations professionnelles réellement vécues ;
- de personnaliser les temps de mise en pratique selon les niveaux des participants ;
- de renforcer l'engagement en montrant la valeur ajoutée de la formation dès les premières minutes.

Notre dispositif d'évaluation s'appuie sur le modèle en quatre niveaux de Kirkpatrick, combinant la satisfaction des participants, l'acquisition des connaissances, la mise en application sur le terrain et les résultats opérationnels.

Moment	Activités / Dispositifs	Objectifs / Résultats
<b>Pendant la formation</b>	- Quiz interactif / QCM (IA générative, biais, confidentialité, rôle humain)	Vérifier la compréhension des concepts clés
	- Atelier création de prompts adaptés à des cas mutualistes (ex. réponse adhérent, relance cotisation)	Appliquer l'IA à des situations professionnelles concrètes
	- Analyse critique collective de contenus générés par IA (reformulation, amélioration)	Développer esprit critique et adaptation des messages
	- Exercice rédaction multicanal (email, chat, courrier)	Tester l'adaptation du ton et format selon le canal
	- Réécriture contextualisée (interlocuteur, âge, urgence)	Affiner la personnalisation des messages
<b>Après la formation</b>	- Remise d'un mémo synthétique (bonnes pratiques, étapes création de prompts, points de vigilance)	Consolider les acquis et bonnes pratiques
	- Accompagnement à distance (micro-coaching, ateliers flash virtuels)	Soutenir l'application concrète et résoudre les cas spécifiques
	- Auto-positionnement en fin de session, suivi par email à J+30 et J+60 avec mini questionnaire	Mesurer la mise en œuvre sur le poste de travail

## Mode de validation

Attestation de fin de formation

## Financements possibles

Plan de développement des compétences et OPCO

CPF

## Modalités et délai d'accès

Inscription 15 jours avant le début du module.

## Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour tout aménagement, veuillez contacter la référente handicap.

## Intervenant

Emmanuelle Gillot

## Évaluations

34 inscriptions depuis le 09/03/2026

**Taux d'acquisition des compétences :**  **91 %** (27 évaluations)

**Satisfaction des apprenants :**  **4.6/5** (27 évaluations)