

Inter SR

Intra CL



Sensibilisation répondre à des courriers ou courriels complexes [classe virtuelle sous Teams possible]

MAJ : Vendredi 26 juin 2026

Public

Tout public Caf

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

Durée : 2 jours - Soit 14 heures -
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

Inter-Sessions Régionales
Chantiers locaux
Classe virtuelle
Présentiel
Formations
Relation écrite

Tarifs

300.00

Modalités d'animation

Présentiel ou classe
virtuelle sous Teams

Accompagnement
individuel

Objectif professionnel

Etre en capacité d'apporter une réponse à des courriers / courriels complexes Caf

Contenu

/-->*/*

Traitement de l'information :

- Utiliser la méthode QQQCP pour analyser la demande
- Repérer les informations essentielles d'un courrier ou courriel

Les fondamentaux de la communication écrite :

- Connaître les principes de la communication écrite
- Limiter le décalage entre l'émetteur et le récepteur
- Utiliser des formules adaptées

La charte rédactionnelle Cnaf :

- Maîtriser le plan OREDO
- Expliquer les droits et motiver la réponse
- Connaître les critères de lisibilité pour réaliser des écrits de qualité
- Alléger ses phrases

Supervision

- Utiliser une grille de relecture
- Relire un écrit Caf en repérant les caractéristiques de la charte rédactionnelle

Session régionale (INTER)
/ Chantier local (INTRA)

Méthodes mobilisées

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe de 6 agents
Caf minimum

Taux de satisfaction

Pas de programmation en
2025

Tarification

Coût stagiaire Caf
adhérente : 300 € / Caf
non adhérente : 390 €

Tarif / Coût stagiaire

300.00

Apports théoriques (directives soumises par le Cosla et la Cnaf)

Exploitation de courriers ou courriels Caf et exercices pratiques, individuels et en groupes, basés sur des situations propres à la Caf

Jeux pédagogiques

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).



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

**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**
