Public cible :
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

Programmation :
Inter-Sessions Régionales

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
300 €

Modalités animation :
Présentiel ou classe virtuelle sous Teams

Accompagnement individuel

Session régionale (INTER) / Chantier local (INTRA)

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
Un groupe de 6 agents Caf minimum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
Session non programmée en 2022-2023

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

Sensibilisation répondre à des courriers ou courriels complexes [CLASSE VIRTUELLE sous Teams possible]

MAJ : Jeudi 11 janvier 2024

Objectifs professionnels :

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

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Analyser les besoins du destinataire de la Caf
- Adapter son écrit au destinataire et apporter une réponse précise
- Maîtriser la charte rédactionnelle Cnaf et les documents repères
- Adopter un style professionnel et efficace

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

---

Méthodes mobilisées :
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).

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