

Inter SR

Intra CL



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

MAJ : Mardi 30 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](http://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**

---