

GUIDE D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE SÉCURISÉE SUR EDOF

Version : 22/10/2026

Votre nouvel espace de messagerie sécurisée sur EDOF

Ce nouvel outil centralise désormais vos échanges avec la Caisse des Dépôts afin de garantir la confidentialité, la traçabilité et la rapidité de traitement de vos demandes d'assistance.

1.1 Présentation de l'espace.....	4
1.2 Comment envoyer un message à l'assistance ?.....	5
❖ Qualification de la demande et consultation des ressources d'aide	5
❖ Rédaction, gestion des pièces jointes et envoi du message	6
1.3 Suivre et clôturer les échanges.....	8
❖ Suivi des réponses et notifications	8
❖ Clôture des conversations	8

1.1 | Présentation de l'espace

L'ensemble des utilisateurs rattachés à votre Organisme de formation (OF) dispose d'un accès de consultation et de saisie sur cet espace commun.

Pour accéder à la messagerie, vous avez deux possibilités :

The screenshot displays the 'Espace des organismes de formation' (Espace des OF) dashboard. At the top, the header includes the French Republic logo, 'MON COMPTE FORMATION', and the text 'Espace des organismes de formation'. To the right, it shows 'ASSISTEAL FORMATION', a masked ID '552XXXXXXXXXX', and the location '75013 - PARIS'. A user profile icon and 'PRÉNOM NOM' are also visible. The left sidebar contains navigation links: 'Tableau de bord', 'Données administratives', 'Données financières', 'Catalogue', 'Dossiers', 'Aide et contact', 'Assistance', and 'Messagerie' (highlighted with a red box). The main content area, titled 'Tableau de bord', features five summary cards: 'Aucun avis renseigné' (Note moyenne des avis stagiaires, Exporter le détail), '3 Dossiers non traités', '0 Dossiers en cours de validation par le titulaire', '1 Déclaration du service fait à réaliser', and '3 Dossiers à facturer'. Below these cards, a section titled 'Besoin d'informations complémentaires ? Des ressources sont à votre disposition.' offers two links: 'ACCÉDER À VOTRE PORTAIL D'INFORMATION PLOF' and 'TÉLÉCHARGER LE GUIDE D'UTILISATION ET DE SAISIE EDOF'.

1.2 | Comment envoyer un message à l'assistance ?

❖ Qualification de la demande et consultation des ressources d'aide

Pour contacter la Caisse des Dépôts, vous devez qualifier précisément votre besoin. Rendez-vous dans le menu **Assistance**, puis sélectionnez obligatoirement un **Motif** et un **Sous-motif** de contact dans la liste proposée à cet effet.

Avant d'ouvrir un formulaire de contact, le portail affiche automatiquement des ressources d'aide (articles, FAQ) ciblées sur votre sélection. Prenez le temps de les parcourir, elles apportent bien souvent une réponse immédiate à votre question sans que vous ayez besoin de nous contacter.

REPUBLICQUE FRANÇAISE
MON COMPTE FORMATION
Espace des Organismes de Formation

ASSISTEAL FORMATION 552XXXXXXX
75013 - PARIS

MON COMPTE

Aide et contact > Assistance

← Assistance

Motif — Sous-motif

Motif : Mes dossiers
Sous-motif : Déclarer le cas de force majeure de mon organisme

Que souhaitez-vous ?
Un seul choix possible

- ☐ Connaître les délais à respecter pour traiter un dossier
- ☐ Gérer le dossier de la demande d'inscription au service fait
- ☐ Reporter ou prolonger une session dans un dossier
- ☐ Gérer les étapes du dossier - proposition de commande
- ☒ Déclarer le cas de force majeure de mon organisme
- ☐ Corriger une erreur dans le dossier

① Ces ressources vont vous aider.

[Comment facturer la Caisse des Dépôts et quelles sont les conditions de paiement ?](#)

[Pour quelles raisons vous pouvez ne pas recevoir un paiement ?](#)

Vous avez besoin d'un accompagnement ? [Contactez la CDC.](#)

← RETOUR

❖ Rédaction, gestion des pièces jointes et envoi du message

Si les ressources proposées ne suffisent pas, cliquez sur « Contactez la CDC » et formulez votre demande dans l'espace de texte.

Attention aux règles de conformité RGPD !

L'espace de texte de la messagerie est **strictement réservé à l'explication de votre problématique**. Pour respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), **vous ne devez jamais saisir de données sensibles ou confidentielles directement dans le corps textuel du message**. Utilisez exclusivement les pièces jointes si un justificatif officiel est requis.

Les informations portées dans le contenu de vos messages **ne doivent pas être inappropriées, diffamatoires ou insultantes**. Elles ne doivent **en aucun cas contenir des données à caractère personnel ou sensibles** (telles que des données relatives à la santé, aux origines ethniques, aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses, à l'appartenance syndicale ou à l'orientation sexuelle).

Selon le motif choisi, vous devez ajouter des pièces justificatives. Le formulaire vous indique clairement si ces justificatifs sont **obligatoires ou facultatifs**.

À noter :

- Chaque fichier joint ne doit pas dépasser une taille maximale de 50 Mo.
- Nombre de fichiers maximum de fichiers : 20.
- Formats acceptés : .docx, .xlsx, .pdf, .png, .jpeg, .gif, .bmp, .pptx, .csv ou .xml

Référence de conversation : **AZERTY123**
Motif : **Mes dossiers**
Sous-motif : **Déclarer le cas de force majeure de mon organisme**

Assistéal Formation — 26 février 2023 à 9h22

Bonjour,
Mon entreprise a traversé un cas de force majeure. Voici un justificatif.

Cordialement,

 Justificatif_2025.pdf

Envoyé

 Votre demande est en cours de traitement, vous serez notifié dès que votre message sera pris en charge.

Comment envoyer un message à l'assistance ?

Attention : Une fois le message envoyé, il est instantanément transmis au service de la Caisse des Dépôts. **Il ne peut plus être modifié, annulé ou retransmis.** Prenez le temps de vous relire et de vérifier vos pièces jointes avant validation.

Référence de conversation : **AZERTY123**
Motif : **Mes dossiers**
Sous-motif : **Déclarer le cas de force majeure de mon organisme**

Assistéal Formation — 26 février 2023 à 9h22

Bonjour,
Mon entreprise a traversé un cas de force majeure. Voici un justificatif.

Cordialement,

 Justificatif_2025.pdf

Envoyé

Caisse des Dépôts — 26 février 2023 à 9h22

Bonjour,
Votre justificatif n'est pas valable. Merci de nous fournir :

- Justificatif de cas de force majeure (OF)

Cordialement,

 Cliquez sur le bouton pour parcourir vos documents et joindre un fichier.
Taille maximale du fichier : 50 Mo. Nombre de fichiers maximum : 20.
Formats acceptés : .docx, .xlsx, .pdf, .png, .jpeg, .gif, .bmp, .pptx, .csv, .xls, ou .xml

 **JOINDRE UN FICHIER**

Veuillez saisir votre message

Bonjour,
Veuillez trouver les documents demandés en pièces jointes.
Merci.

76 / 2 000 caractères

 Justificatif_2026.pdf
Justificatif de cas de force majeure joint 

 **ENVOYER**

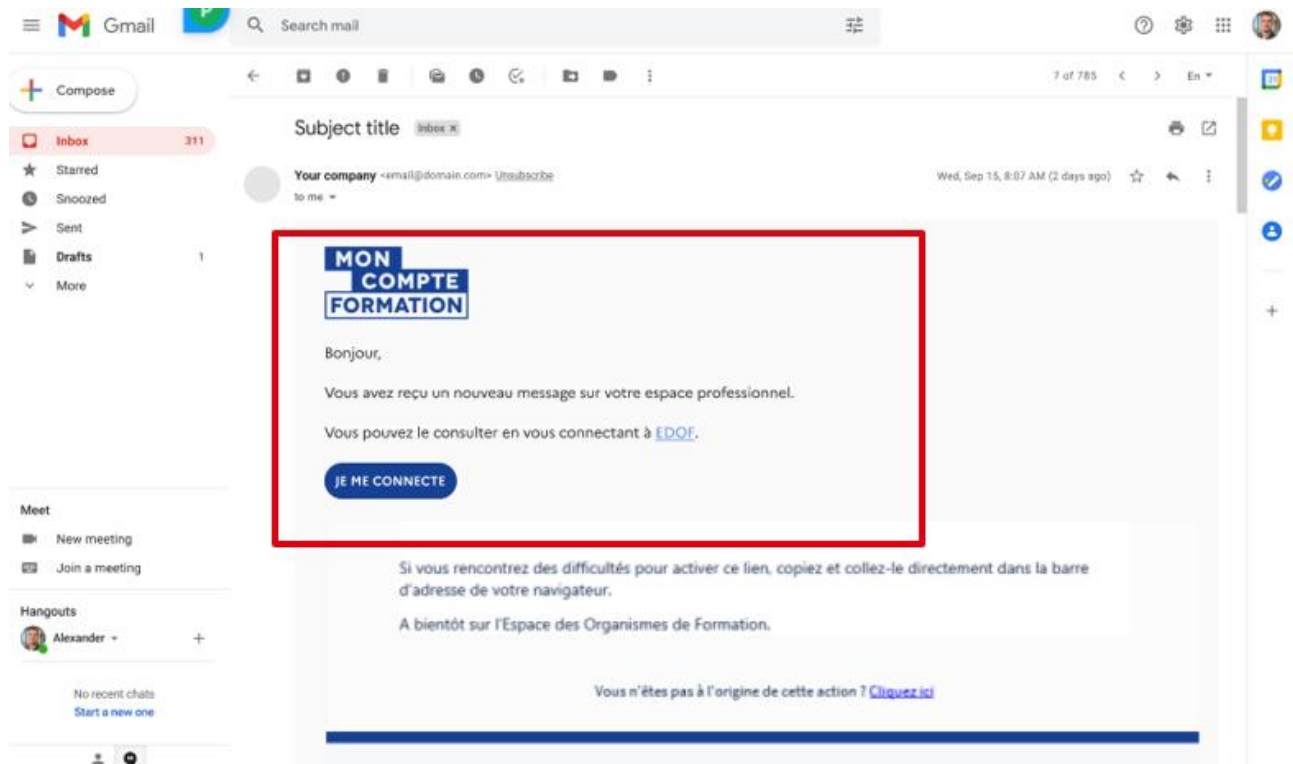
7

1.3 | Suivre et clôturer les échanges

❖ Suivi des réponses et notifications

Dès que la Caisse des Dépôts apporte une réponse à votre demande, une **notification par mail** est envoyée.

Cette notification est adressée à **l'adresse électronique de l'utilisateur ayant initié la conversation**. Le mail vous informe simplement qu'un message vous attend : vous devez vous connecter à EDOF pour le consulter.



Vous pouvez alors prendre connaissance de la réponse et poursuivre l'échange en ajoutant, si besoin, de nouveaux justificatifs.

❖ Clôture des conversations

Lorsque la Caisse des Dépôts considère avoir apporté la réponse à votre demande, **elle a la prérogative exclusive de clôturer la conversation**. Une fois la conversation clôturée par nos services, le fil de discussion est définitivement verrouillé : vous ne pouvez plus y répondre, mais l'historique complet reste accessible en consultation. Pour tout autre besoin ou complément ultérieur, il faudra initier une nouvelle demande à partir du menu Assistance.



REPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'Économie

MON COMPTE FORMATION

Espace des organismes de formation

ASSISTEAL FORMATION

552XXXXXXXXXX
75013 - PARIS

 PRÉNOM NOM

Tableau de bord

Données administratives

Données financières

Catalogue

Dossiers

Aide et contact

Assistance

Messagerie

Aide et contact > Messagerie

← Messagerie

Vos échanges :

Chercher une référence ...



Motif/Sous-motif

Date	Référence de conversation	Motif/Sous-Motif	Statut
24/09/2025	AZERTY123	Mes dossiers / Déclarer le cas de force majeure de mon organisme	En cours
16/02/2025	ZERTYU234	Motif/Sous-Motif	Clos
19/01/2025	ERTYUI345	Motif/Sous-Motif	Clos
04/09/2024	RTYUIO456	Motif/Sous-Motif	Clos

Nombre de résultats par page :

✓ 10

20

50

Page 1 sur 1

Vous pouvez nous solliciter à partir du parcours d'assistance.

LES RESSOURCES UTILES

Les pages FAQ

Comment contacter l'assistance sur EDOF ?

