

**Public cible :**  
un groupe d'agents caf

**Pré-requis :**  
Aucun pré-requis

**Modalités pratiques**  
Durée : 1/2 journée soit  
3h30 ou une journée selon  
les besoins soit 7 heures de  
formation

**Calendrier - Lieux -**  
**Modalités d'accès :**  
Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivre  
des programmations et des  
planning sur [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

**Programmation :**  
Présentiel

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**  
:  
€

**Modalités animation :**  
En présentiel

**Intervenant :**  
Formateur expert

**Effectif :**  
1 groupe de 12 agents Caf  
maximum

**Tarification :**  
Coût intra Normandie :  
1100€/jr Bretagne, Centre,  
Pays de Loire, Nouvelle  
Aquitaine : 1300€/jr

# Accueillir les personnes victimes de violences conjugales

MAJ : Vendredi 18 avril 2025

## Objectifs professionnels :

- Comprendre les cadres de références des personnes victimes de violence face à l'administration
- Appréhender de la demande des victimes tout en gardant une posture professionnelle
- Se positionner et maintenir une qualité d'accueil

## Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Identifier le rôle qu'ils peuvent jouer dans l'accompagnement des victimes pour leurs démarches administratives, dans la limite de leur fonction
- Être en capacité de gérer l'émotionnel
- Sensibiliser à la posture d'accueil à adopter en tant que professionnels

## Contenu :

Demi-journée :

### 1. Présentation et inclusion :

- Faire connaissance
- Appréhender le déroulement de la formation / poser le cadre

Mots-clés : inclusion - cadre

### 2. Le public cible

- Prendre conscience des réalités des victimes pour mieux appréhender la relation
- Réveiller l'empathie

Mots-clés : Cadre de référence - empathie

### 3. Ma posture d'accueil

- Comprendre mon cadre d'intervention
- Adapter mon discours

- Orienter/relayer

Mots-clés : Communication, sécurisation, écoute active

*Si journée complète :*

1, 2, 3 +

### **1. Mobiliser l'intelligence émotionnelle**

- Savoir exprimer ses émotions tout en restant professionnel
- Accueillir les émotions des bénéficiaires dans la limite de son cadre d'intervention
- Garder le lead sur l'entretien

Mots-clés : Conscience de soi : percevoir, comprendre et exprimer ses émotions, les accueillir et les gérer

---

#### **Méthodes mobilisées :**

- Une pédagogie expérientielle & participative
- Une posture d'écoute & de co-construction
- Accessibilité & adaptabilité

---

#### **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**