



Entente du **Grand Ouest** et du **Centre**
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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 suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :

Présentiel

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
€

Modalités animation :

En présentiel

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :

2026 : 97 % (7 stag ; 1 session)

Tarification :

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

Accueillir les personnes victimes de violences conjugales

MAJ : Lundi 23 mars 2026

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

EGOC-Caf 35 / Cours des Alliés - 35028 Rennes Cedex 9 - www.egoc.org

Enregistré sous le n° 53350002335 auprès du Préfet de région de Bretagne

N° Siret : 777749375 00021

- 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