

**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](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**