Intra CL
Inter SR

Public

Agents CAF en contact avec le public - CSU GCA

Pré-requis

Etre en contact avec le public

Modalités pratiques

Durée : 1/2 ou 1 journée complète 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

Catégorie

Offre de l'EGOC
Relation de service

Tarifs

240.00

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Sensibilisation aux violences intra familiales (VIF) pour les professionnels en situation d'accueil

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Améliorer l'accueil des victimes de violences tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels

Contenu

Le déploiement de l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales dans les CAF peut entraîner un impact émotionnel fort sur les professionnels, notamment les gestionnaires qui traitent les dossiers et rencontrent des situations de vie souvent mal connues et donc mal appréhendées.

La formation peut se dérouler sur une demi-journée ou sur une journée complète.

PROGRAMME

Sur une Demi-journée

- **Présentation et inclusion**

Faire connaissance

Appréhender le déroulement de la formation / poser le cadre

Mots-clés : inclusion – cadre

- **Le public cible**

Prendre conscience des réalités des victimes pour mieux appréhender la relation

Réveiller l'empathie

Mots-clés : Cadre de référence - empathie

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 300 €

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 240 €
8/9 participants : 185 €
10/12 participants : 170 €

Tarif / Coût stagiaire

240.00

- **Ma posture d'accueil**

Comprendre mon cadre d'intervention

Adapter mon discours

Orienter/relayer

Mots-clés : Communication, sécurisation, écoute active

Sur une journée complète

Points précédents +

- **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

Mobiliser l'expérience personnelle des apprenants pour apprécier une situation et résoudre un problème posé, afin de s'approprier de nouvelles compétences ou de nouveaux savoirs.

Encourager l'engagement actif de l'apprenant, favorisant ainsi la motivation à long terme et la mémorisation efficace. Elle permet une personnalisation de l'expérience d'apprentissage, développant des compétences d'indépendance, de résolution de problèmes et de créativité.

Sur la base de **la méthode active ou dite de « découverte »,** ce module s'articulera en trois étapes après une introduction recontextualisant la démarche :

a) Se confronter à la situation et y réfléchir

b) Les traduire dans leurs propres pratiques professionnelles

c) Synthétiser

Outils :

Le brise-glace est là pour stimuler l'intelligence collective. C'est un jeu court destiné à dynamiser le groupe et faciliter la cohésion entre les membres.

La vidéo réalisée avec des personnes victimes de violences conjugales et des salariés CAF (GCA et CSU), les vidéos permettent aux professionnels de prendre de la hauteur par rapport à leur quotidien et à confronter leurs propres pratiques Elles permettent également d'observer et d'analyser les postures tant des professionnels que des personnes victimes et ainsi de les sensibiliser à l'importance du non verbal et du para verbal donc la relation aux allocataires (même au téléphone!)

Le photolangage facilite la prise de parole des participants lorsqu'ils s'expriment en groupe.

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