

Délégation
Provence-Alpes-Côte d'Azur

+ d'informations sur
cnfpt.fr 



OFFRE DE SERVICE 2025

RELATIONS À L'USAGÈRE ET L'USAGER

STAGES DE FORMATION



EXTRAIT LE 08/11/2024

INTITULÉ DU STAGE	NIVEAU	DURÉE *	DATES	LIEUX	CODE
<u>LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL</u>	F	3	13-15/11/24	Sorgues	SXX1P
			10-12/03/25	La Garde	
			31/03-02/04/25	Sorgues	
			05-07/05/25	Digne-les-Bains	
			21-23/05/25	Saint-Martin-de-Crau	
			02-04/06/25	Ceyreste	
			11-12/06/25+20/06/25	La Garde	
			03-05/09/25	Saint-Laurent-du-Var	
			03-05/09/25	Aix-en-Provence	
			15-17/09/25	Aix-en-Provence	
<u>L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE</u>	F	3	06-08/10/25	La Garde	SX3A3
			03-05/11/25	Sorgues	
			12-14/11/25	La Freissinouse	
			09-11/12/24	Digne-les-Bains	
			13-15/01/25	Sorgues	
			11-13/03/25	Sainte-Tulle	
			31/03-02/04/25	Marseille	
<u>LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL</u>	F	3	23-25/04/25	Aix-en-Provence	SXX1Q
			24-26/06/25	Gap	
			02-04/07/25	La Garde	
<u>L'ACCUEIL DU PUBLIC SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES</u>	F	3	19-21/11/25	Saint-Laurent-du-Var	SXB1B
			12-14/01/26	Sorgues	
<u>DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL</u>	F	2	16-18/12/24	Sorgues	SXK4Q
<u>L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP</u>	F	2	31/03-02/04/25	Saint-Laurent-du-Var	SXASH
			22-24/09/25	La Garde	
<u>LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS : GRC (GESTION RELATION CITOYEN) OU GRU (GESTION RELATION USAGER)</u>	A	2	10-12/03/25	Saint-Laurent-du-Var	SXS16
<u>L'ACCUEIL D'UN USAGER SOURD OU MALENTENDANT</u>	A	5	22-23/05/25	La Garde	A2LSA
			08-09/12/25	Saint-Laurent-du-Var	



DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL

Durée **2 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20-SXK4Q242
27-28/02/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

Code stage : SXK4Q

PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil, agent en mobilité ou en reclassement professionnel.

OBJECTIFS

- repérer les enjeux de la fonction accueil,
- identifier les caractéristiques de la fonction et les compétences clefs du métier,
- identifier les enjeux de la relation à l'autre,
- définir les modes de communication à l'oral.

CONTENU

- positionnement de l'agent d'accueil dans une équipe, un service, une institution,
- rôle et missions de l'agent d'accueil,
- relation avec les publics,
- première approche des outils de communication au service de l'accueil.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de contenus théoriques, de mises en situation et travaux en atelier à partir de situations concrètes liées aux contextes professionnels, réflexions sur les pratiques et échanges entre pairs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19018 Chargé ou chargée d'accueil
- USURN La prévention de l'usure professionnelle

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Durée **3 jours en présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SORGUES

Code IEL : 20: SX3A3909
13-15/01/25

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

SAINTE-TULLE

Code IEL : 20: SX3A3906
11-13/03/25

Brigitte Bonnet
DELEGATION PACA
04 92 78 50 36

MARSEILLE

Code IEL : 20: SX3A390U
31/03-02/04/25

Christiane Guttuso
DELEGATION PACA
04 91 24 60 01

AIX-EN-PROVENCE

Code IEL : 20: SX3A390S
23-25/04/25

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

GAP

Code IEL : 20: SX3A39P3
24-26/06/25

Jean-Paul Arnoux
DELEGATION PACA
04 92 51 54 05

LA GARDE

Code IEL : 20: SX3A390Z
02-04/07/25

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SAINT-LAURENT-DU-VAR

Code IEL : 20: SX3A390J
19-21/11/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

SORGUES

Code IEL : 20: SX3A390A
12-14/01/26

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

Code stage : SX3A3

PUBLIC

Agents en contact avec du public, chargées et chargés d'accueil.

OBJECTIFS

- identifier les enjeux de la fonction accueil au service de sa collectivité et des usagers,
- s'approprier les rôles et missions du chargé d'accueil,
- utiliser des méthodes et outils pour un accueil physique et téléphonique efficace et de qualité.

CONTENU

- rôles et missions du chargé d'accueil : positionnement de l'agent, valeurs du service public, attentes des publics, qualité de l'accueil (gestion de l'information, organisation spatiale, perception de l'utilisateur),
- outils de la communication : communication verbale et non verbale, écoute active, questionnement, reformulation, voix, langage, diction.
- gestion de l'accueil téléphonique : préparation, réception, traitement de l'information, orientation des appels, maîtrise du temps, prise de messages et rendez-vous.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Réflexions sur les pratiques, apports théoriques et techniques, mises en situation et travaux en atelier.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19008 Agent ou agente d'exploitation des équipements sportifs et ludiques
- 19014 Assistant ou assistante de direction
- 19015 Assistant ou assistante de gestion administrative
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil

L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Durée **2 jours présentiels**

Niveau **Fondamentaux du métier**

LA GARDE
Code IEL : 20: SXASH036
22-23/05/25

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20: SXASH030
08-09/12/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

Code stage : SXASH

PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil, agent ayant à accueillir du public.

OBJECTIFS

- identifier la réglementation relative à l'accueil du public en situation de handicap,
- définir les différentes situations de handicap, visibles et invisibles,
- développer un accueil adapté aux personnes en situation de handicap,
- adopter un comportement professionnel adapté.

CONTENU

- obligations réglementaires des collectivités en matière d'accueil des personnes en situation de handicap,
- rôle du professionnel face au handicap : compétences et comportements,
- différents types de déficience :
 - différences entre déficience, incapacité et handicap
 - signification d'une situation de handicap, visible et invisible
- connaissance des différentes familles de handicap,
- communication avec une personne en situation de handicap,
- distanciation professionnelle et gestion de ses propres émotions.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les jours en présentiel alternent apports théoriques et pratiques. Méthodes d'animation actives : mises en situation, études de cas.

PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux de l'accueil du public.

L'ACCUEIL D'UN USAGER SOURD OU MALENTENDANT

Durée **5 jours**

Niveau **Approfondissement**

MONTPELLIER
Code IEL : 87:A2LSA005
23-27/06/25

Agnès DRAGO
OCCITANIE
04 67 61 77 33

Code stage : A2LSA

PUBLIC

Agent.e en situation effective d'accueil des personnes sourdes ou malentendantes.

OBJECTIFS

- Définir les spécificités de la déficience auditive.
- S'initier aux rudiments de la langue des signes et adapter son comportement afin de faciliter l'accueil d'une personne sourde ou malentendante.

CONTENU

- Les différents types de déficiences auditives et leurs mécanismes relationnels.
- Représentations liées à la surdité.
- Sensibilisation à la langue des signes, et en particulier aux champs lexicaux courants de l'accueil.
- Rôle, missions, éthique du professionnel en situation d'accueil.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, mises en pratique, échanges d'expériences.

PRÉ-REQUIS

Stage de spécialisation de la fonction accueil.


L'ACCUEIL DU PUBLIC SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES

Durée **3 jours en présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20: SXB1B047
10-12/03/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

 Une adresse courriel personnelle est nécessaire à l'inscription

Code stage : SXB1B

PUBLIC

Toute personne accueillant du public

OBJECTIFS

- Acquérir les notions de base : troubles mentaux, souffrances psychiques, troubles psychiatriques, souffrances psychosociales...
- comprendre les liens entre vulnérabilité sociale et souffrance psychique.
- définir et comprendre la notion de posture professionnelle dans la fonction d'accueil.
- adapter sa posture professionnelle aux spécificités du public.
- ajuster ses réactions et son mode relationnel face aux situations difficiles et éprouvantes.

CONTENU

- La notion de santé mentale.
- les principales pathologies mentales et leurs conséquences sociales, relationnelles et comportementales.
- le positionnement professionnel face à la personne atteinte de troubles psychiques.
- le repérage et la gestion des situations difficiles (techniques de communication non violente).
- les ressources et soutiens pour les professionnels en difficulté.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Ce stage a une durée de 3 jours en présentiel

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19018 Chargé ou chargée d'accueil

LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée **3 jours en présentiel**

Niveau **Fondamentaux du métier**

LA GARDE

Code IEL : 20:SXX1PAWN
10-12/03/25

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SORGUES

Code IEL : 20:SXX1PAVX
31/03-02/04/25

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

DIGNE-LES-BAINS

Code IEL : 20:SXX1PAVS
05-07/05/25

Brigitte Bonnet
DELEGATION PACA
04 92 78 50 36

SAINT-MARTIN-DE-CRAU

Code IEL : 20:SXX1PAWH
21-23/05/25

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

CEYRESTE

Code IEL : 20:SXX1PAWI
02-04/06/25

Cécile Giraud-Heraud
DELEGATION PACA
04 91 24 60 00

LA GARDE

Code IEL : 20:SXX1PAWO
11-13/06/25

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SAINT-LAURENT-DU-VAR

Code IEL : 20:SXX1PAW5
03-05/09/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

AIX-EN-PROVENCE

Code IEL : 20:SXX1PAWE
03-05/09/25

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

AIX-EN-PROVENCE

Code IEL : 20:SXX1PAWF
15-17/09/25

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

LA GARDE

Code IEL : 20:SXX1PAWP
06-08/10/25

Corinne Carreras

PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil et agent ayant à accueillir du public.

OBJECTIFS

- définir les notions de conflit, d'incivilités et d'agressivité,
- comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
- adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
- adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

CONTENU

- notions de conflit, agressivité, incivilités, désaccord, tension, violence,
- différents processus susceptibles de générer de l'agressivité, de l'incivilité ou des conflits,
- situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse,
- techniques de communication de prévention et de gestion des conflits,
- différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre,
- attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
- limites et juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe, échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,

- en cas d'intersession : objectifs individualisés et analyse des expériences de mises en pratique.

PRÉ-REQUIS

Rencontrer des situations d'accueil conflictuelles ou agressives.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19014 Assistant ou assistante de direction
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil

Stages

OFFRE DE FORMATION DU CNFPT

DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SORGUES
Code IEL : 20:SXK1PAVY
03-05/11/25

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

LA FREISSINOISE
Code IEL : 20:SXK1PAWS
12-14/11/25

Jean-Paul Arnoux
DELEGATION PACA
04 92 51 54 05

Code stage : SXK1P

LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée **3 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20: SXK1Q673
31/03-02/04/25

Samir Yacoubi
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

LA GARDE
Code IEL : 20: SXK1Q676
22-24/09/25

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

Code stage : SXK1Q

PUBLIC

Chargé et chargée d'accueil et agents ayant à accueillir du public.

OBJECTIFS

- comprendre les mécanismes du stress pour agir sur son comportement,
- améliorer son efficacité professionnelle.

CONTENU

- analyse des mécanismes du stress,
- évaluation des facteurs de stress,
- compréhension et évaluation de ses modes de fonctionnement face au stress,
- outils et techniques de prévention et de gestion efficace du stress.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation professionnelles et échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires, en collectif et en sous groupe.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19018 Chargé ou chargée d'accueil

LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS : GRC (GESTION RELATION CITOYEN) OU GRU (GESTION RELATION USAGER)

Durée 

Niveau **Approfondissement**

LILLE
Code IEL : 83:SXSI6011
12-13/06/25

Sybille DOSSA
HAUTS DE FRANCE
03 20 15 69 85

Code stage : SXSI6

PUBLIC

Agentes et agents exerçant des missions dans le domaine, directeurs et directrices généraux ou adjoints des services, secrétaires de mairie, directeurs et directrices et responsables des services juridiques, directeurs et directrices et responsables des services informatiques, cheffes et chefs de projets informatiques, chef.fe de projet ou chargé.e de mission numérique

OBJECTIFS

Elaborer et mettre en œuvre une gestion de la relation citoyen (GRC) ou une gestion de la relation usager (GRU) dans sa collectivité

CONTENU

- définition et enjeux de la GRC ou GRU,
- médias : du concept multicanal à l'omnicanal,
- méthodologie de traitement des demandes des citoyens ou des usagers de la collectivité,
- les données des citoyens ou des usagers, le RGPD,
- types de solutions,
- offres disponibles,
- démarches, stratégies,
- le projet : objectifs, composantes, mise en œuvre, pilotage,
- reporting

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Ateliers ou études de cas pratiques

PRÉ-REQUIS

Connaissances des concepts de gestion de la relation citoyen (GRC) et gestion de la relation usager (GRU)

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

19018 Chargé ou chargée d'accueil

VOS CONTACTS



Pour un conseil, une formation
et pour toute information,
Contactez le CNFPT [en cliquant ici](#)