Délégation
Provence-Alpes-Côte d'Azur



RELATION AUX USAGERS

Offre de *service* 2026

+ d'informations sur cnfpt.fr



STAGES de formation

EXTRAIT LE 13/11/2025

INTITULÉ DU STAGE	NIVEAU	DURÉE *	DATES	LIEUX	CODE
L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN COLLECTIVITÉ TERRITORIALE	F	3	12-14/01/26 09-11/02/26 24-26/03/26 30/03-01/04/26 07-09/04/26 04-06/05/26 07-09/09/26 27-29/10/26 16-18/11/26	Sorgues La Garde Digne-les-Bains Saint-Laurent-du-Var Marseille Aix-en-Provence Sorgues Saint-Laurent-du-Var Aix-en-Provence	SX3A3
LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS : GRC (GESTION RELATION CITOYEN) OU GRU (GESTION RELATION USAGER)	A	2	19-20/01/26	Lille	SXSI6
LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL	F	3	02-04/02/26 25-27/03/26 30/03-01/04/26 07-09/04/26 15-17/06/26 08-10/07/26 21-23/09/26 16-18/11/26 30/11-02/12/26	Saint-Laurent-du-Var La Garde Sorgues Aubagne Volx La Garde Marseille Sorgues Aix-en-Provence	SXK1P
L'ACCUEIL DU PUBLIC SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES	F	3	04-06/02/26 20-22/05/26 30/11-02/12/26	Saint-Laurent-du-Var Marseille Saint-Laurent-du-Var	SXB1B
DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL	F	2	23-24/02/26	Saint-Laurent-du-Var	SXK4Q
LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL	F	3	23-25/02/26 11-13/05/26	La Garde Gap	SXK1Q
ENCADRANTES ET ENCADRANTS, L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES AGENTS D'ACCUEIL EN PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCES ET D'AGRESSIVITÉ	A	2	du 05 au 06/05/2026 21-22/05/26	Bordeaux La Garde	SX4A4
L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP	F	2	08-09/06/26 05-06/11/26	La Garde Sorgues	SXASH

* EN NOMBRE DE JOURS N NOUVEAU PRÉSENT DANS UN ITINÉRAIRE PRÉSENTIEL À DISTANCE MIXTE

F : FONDAMENTAUX A : APPROFONDISSEMENT E : EXPERTISE

TOUTES LES INFORMATIONS UTILES SUR WWW.CNFPT.FR

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

Durée --

Niveau Approfondissement

LILLE
Code IEL : 83:SXSI6011
19-20/01/26

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 :

I9018 Chargé ou chargée d'accueil

DÉCOUVERTE DU MÉTIER DE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL

Durée 2 jours

Niveau Fondamentaux du métier

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20:SXK4Q292
23-24/02/26

Virginie Vaux
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 :

I9018 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:SX3A390A
12-14/01/26

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

LA GARDE
Code IEL : 20:SX3A39XQ
09-11/02/26

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

DIGNE-LES-BAINS
Code IEL : 20:SX3A39X4
24-26/03/26

Brigitte Bonnet
DELEGATION PACA
04 92 78 50 36

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20:SX3A39XB
30/03-01/04/26

Virginie Vaux
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

MARSEILLE
Code IEL : 20:SX3A39X5
07-09/04/26

Christiane Guttuso
DELEGATION PACA
04 91 24 60 01

AIX-EN-PROVENCE
Code IEL : 20:SX3A39X2
04-06/05/26

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

SORGUES
Code IEL : 20:SX3A39XA
07-09/09/26

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20:SX3A39XC
27-29/10/26

Virginie Vaux
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

AIX-EN-PROVENCE
Code IEL : 20:SX3A39X3
16-18/11/26

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

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'usager),
- 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 :

- I9014 Assistant ou assistante de direction
- I9015 Assistant ou assistante de gestion administrative
- I9018 Chargé ou chargée d'accueil
- I9007 Secrétaire général de mairie



ATTENTION !

Inscrivez-vous sur la session de votre département.

Stages programmés dans chaque département

(excepté pour les Alpes-de-Haute-Provence et les Hautes-Alpes : s'inscrire sur la session de Gap ou de Volx)

L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Durée 2 jours présentiels

Niveau Fondamentaux du métier

LA GARDE
Code IEL : 20:SXASH129
08-09/06/26

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SORGUES
Code IEL : 20:SXASH126
05-06/11/26

Yannick Amat
DELEGATION PACA
04 90 39 79 05

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.

Ce stage appartient à l'itinéraire suivant :

I9018 Chargé ou chargée d'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:SXB1B113
04-06/02/26

Virginie Vaux
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

MARSEILLE
Code IEL : 20:SXB1B111
20-22/05/26

Christiane Guttuso
DELEGATION PACA
04 91 24 60 01

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20:SXB1B115
30/11-02/12/26

Virginie Vaux
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

Une adresse couriel 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 psycho-sociales...,
- 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 :

I9018 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

SAINT-LAURENT-DU-VAR
Code IEL : 20:SXK1PBEY
02-04/02/26

Virginie Vaux
DELEGATION PACA
04 93 14 03 06

LA GARDE
Code IEL : 20:SXK1PBFF
25-27/03/26

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

SORGUES
Code IEL : 20:SXK1PBER
30/03-01/04/26

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

AUBAGNE
Code IEL : 20:SXK1PBEM
07-09/04/26

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

VOLX
Code IEL : 20:SXK1PBEQ
15-17/06/26

Brigitte Bonnet
DELEGATION PACA
04 92 78 50 36

LA GARDE
Code IEL : 20:SXK1PBFG
08-10/07/26

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

MARSEILLE
Code IEL : 20:SXK1PBEO
21-23/09/26

Christiane Guttuso
DELEGATION PACA
04 91 24 60 01

SORGUES
Code IEL : 20:SXK1PBET
16-18/11/26

Géraldine Icard
DELEGATION PACA
04 90 39 79 06

AIX-EN-PROVENCE
Code IEL : 20:SXK1PBEN
30/11-02/12/26

Chloé Aranda
DELEGATION PACA
04 42 52 28 91

Code stage : SXK1P

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 :

I9014 Assistant ou assistante de direction
I9015 Assistant ou assistante de gestion administrative
I9018 Chargé ou chargée d'accueil



LA GESTION DU STRESS EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée 3 jours

Niveau Fondamentaux du métier

LA GARDE
Code IEL : 20:SXK1Q763
23-25/02/26

Corinne Carreras
DELEGATION PACA
04 94 08 75 95

GAP
Code IEL : 20:SXK1Q758
11-13/05/26

Jean-Paul Arnoux
DELEGATION PACA
04 92 51 54 05

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 :

I9018 Chargé ou chargée d'accueil

ENCADRANTES ET ENCADRANTS, L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES AGENTS D'ACCUEIL EN PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCES ET D'AGRESSIVITÉ

Durée 2 jours présentiel

Niveau Approfondissement

BORDEAUX
Code IEL : 86:SX4A4065
du 05 au 06/05/2026

Manon ROUGER
NOUVELLE AQUITAINE
05 56 99 93 88

LA GARDE
Code IEL : 20:SX4A4071
21-22/05/26

Thekla Bernard
DELEGATION PACA
04 94 08 96 39

Code stage : SX4A4

PUBLIC

Responsables de service en relation avec le public.

OBJECTIFS

- identifier le rôle du chef de service dans l'organisation de la fonction accueil,
- identifier et mettre en place les dispositifs de prévention et de gestion des violences et de l'agressivité à l'accueil,
- repérer les attitudes menant au conflit ou à l'entente,
- identifier ses propres réactions et leurs impacts,
- analyser les attitudes et techniques de l'assertivité.

CONTENU

- accueil au sein de la collectivité : une fonction transversale,
- droit et devoirs des agents, protection fonctionnelle,
- définition et compréhension du mécanisme de l'agressivité,
- techniques et méthodes individuelles et collectives de prévention et de gestion des violences,
- rôle de l'organisation et de la collectivité dans la prévention et la gestion des violences,
- rôle de régulation du cadre au sein de l'équipe,
- circulation de l'information au sein du service,
- techniques de prise en charge et d'accompagnement individuel et collectif post situation difficile.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation et cas pratiques. Présentation de la réglementation et des principales techniques de gestion et de prévention des violences et de l'agressivité. Implication des stagiaires qui sont invités à travailler sur leurs situations managériales concrètes. Les situations sont analysées par l'intervenant qui apporte à chacun des axes de progrès individuels.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

RELATION AUX USAGERS

Itinéraires associés





ITINÉRAIRES ou CYCLES de formation

EXTRAIT LE 13/11/2025

INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT	NIVEAU	DURÉE *	CODE
ASSISTANT OU ASSISTANTE DE DIRECTION			I9014
Découverte du métier d'assistant ou assistante de direction	F	2.5	SXK4T
Les bases de la Fonction Publique Territoriale et de son statut	F	3	SXBFT
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
Les bases des finances publiques locales	F	3	SXK44
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil	F	3	SXK1P
L'amélioration de ses écrits professionnels	F	2.5	OL4NC
La rédaction d'une lettre administrative et d'un courriel	F	2	SXK1N
La prise de notes et la rédaction de comptes rendus	F	3	SXK1M
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
L'organisation du classement des documents	F	2	SXK3W
Le pilotage de projet : le cadrage (module 1)	F	3	SXB69
Les outils partagés de gestion et suivi d'activités	F	3	OL4PQ
Gestion et optimisation de sa messagerie professionnelle	F	2	SX2MP
ASSISTANT OU ASSISTANTE DE GESTION ADMINISTRATIVE			I9015
Découverte du métier d'assistant ou assistante de gestion administrative	F	2	SXK4S
Les bases des finances publiques locales	F	3	SXK44
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil	F	3	SXK1P
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
L'organisation du classement des documents	F	2	SXK3W
Gestion et optimisation de sa messagerie professionnelle	F	2	SX2MP
L'amélioration de ses écrits professionnels	F	2.5	OL4NC
La rédaction d'une lettre administrative et d'un courriel	F	2	SXK1N
La prise de notes et la rédaction de comptes rendus	F	3	SXK1M
Découverte des outils informatiques et numériques	F	3.5	SXJBA
Les outils partagés de gestion et suivi d'activités	F	3	OL4PQ
CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL			I9018
Découverte du métier de chargé ou chargée d'accueil	F	2	SXK4Q
L'accueil physique et téléphonique en collectivité territoriale	F	3	SX3A3
Valeurs de la République et laïcité	F	1	SXREP

* EN NOMBRE DE JOURS N NOUVEAU PRÉSENTIEL À DISTANCE MIXTE

F : FONDAMENTAUX A : APPROFONDISSEMENT E : EXPERTISE

TOUTES LES INFORMATIONS UTILES SUR WWW.CNFPT.FR

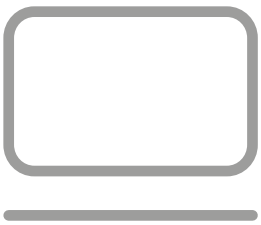


ITINÉRAIRES ou CYCLES de formation

EXTRAIT LE 13/11/2025

INTITULÉ DE L'ITINÉRAIRE/CYCLE ET DES MODULES LE COMPOSANT	NIVEAU	DURÉE *	CODE
Valeurs de la République et laïcité : accueil des usagers	A	2	SXLRR
L'organisation et la gestion de son temps	F	2.5	SXK4U
La communication et les relations professionnelles	F	3	SXK1G
Handicap, de qui et de quoi parle-t-on ? Sensibilisation des agents territoriaux	F	1	SXE37
L'accueil du public en situation de handicap	F	2	SXASH
L'accueil des publics en situation de deuil	F	2	SXPSD
L'accueil du public souffrant de troubles psychiques	F	3	SXB1B
La gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil	F	3	SXK1P
La gestion du stress en situation d'accueil	F	3	SXK1Q
L'accompagnement des publics dans l'utilisation des outils numériques	F	2.5	SXANU
Flash RGPD : les rendez-vous de la protection des données personnelles	F	0.25	SXA7A
Découverte des outils informatiques et numériques	F	3.5	SXJBA
Compétences bureautiques et numériques niveau 1	F	4	SXJBB
Les nouveaux services aux usagers : GRC (gestion relation citoyen) ou GRU (gestion relation usager)	A	2	SXSI6

VOS CONTACTS



Pour un conseil, une formation
et pour toute information,
Contactez le CNFPT **en cliquant ici**