

(TP) Chargé.e d'Accueil et de Gestion Administrative

Nouveauté 2026



Niveau 4
(Equivalent BAC)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon
(présentiel)
Distanciel

Le/la Chargé.e d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que **point de contact privilégié**, il/elle contribue à créer une **première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise**. Il/Elle est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il/elle participe activement à la **qualité de la communication de la structure, valorise son image** et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Chargé d'accueil et de Gestion Administrative** et valider le **Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistré le 30/12/15. (date d'échéance de l'enregistrement le 30/09/2030).

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- **Prendre en charge les activités d'accueil (téléphonique, en face à face, en visio...) en front office** : identifier les besoins des interlocuteurs, les informer et les orienter vers les services compétents, contrôler l'accès à la structure, et traiter les flux d'information entrants et sortants, enregistrer les informations dans les systèmes d'informations de la structure.
- **Traiter les opérations administratives des dossiers d'une structure en back office** : vérifier la conformité des dossiers, gérer les demandes et commander, assurer leur suivi, et si nécessaire effectuer les relances, traiter les réclamations et les litiges de premier niveau.

Objectifs spécifiques de la formation

✓ **CCP 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes

✓ **CCP 2 : Gérer les activités administratives d'une structure :**

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

Programme de la formation (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétés par des jours des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (36h)
- Modules informatiques (13h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- **Module 1. Assurer les activités d'accueil d'une structure** : accueil, orientation d'un visiteur et traitement des appels téléphoniques
Communication écrite et orale des informations : rédaction d'écrits professionnels - communiquer en langue anglaise lors d'échanges simples et usuels - organisation de la traçabilité et de la conservation des informations - Prise de note des noms et téléphone en anglais. Techniques en gestion de conflits, en gestion du stress et en gestion de clients difficiles - Traitement des flux d'information internes et externes - Outils de communication synchrones et asynchrones – RSE - pratiques éco-responsables (166h)
- **Module 2. Gérer les activités administratives d'une structure** : suivi des dossiers - traçabilité du traitement des réclamations courantes et des litiges - production des écrits professionnels - outils collaboratifs de communication - gestion du temps - collecter les informations (105h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel et du dossier (42h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (35h)
- Module anglais en e-learning (16h)
- Mise en situations d'évaluation types. (28h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Révision-entraînement. (21h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (de 34h à 105h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 2 jours.

Profil des candidat(e)s



Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprentis(e)



Prérequis obligatoires :

- **Pas de pré requis.**



Prérequis souhaités :

- Niveau A2 du CECRL* en Anglais (*Cadre européen commun de référence pour les langues.
- Pratique des logiciels de bureautique.
- Être titulaire d'un diplôme de Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) **OU** avoir un niveau de classe de seconde **OU** Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chargé d'accueil
- Secrétaire administratif(ve)
- Assistant(e) administratif(ve)

Taux d'insertion global moyen à 6 mois : pas de données
Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : pas de données

Poursuite de parcours :

- TP Assistant de Direction (équivalent Bac+2)
- TP Assistant Ressources Humaines (équivalent BAC+2)

Passerelles : (aucune)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656>.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*



 Modalités de validation	 Moyens pédagogiques et techniques	 Modalités d'évaluation
- Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat(e)s.  *Modalités de l'examen (3h00) - EP1 Mise en situation écrite (2h25) - EP2 Entretien technique (0h10) - EP3 Questionnement à partir de productions (0h10) - EP3 Entretien final DP (0h15)	- Alternance entre présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise. - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. - Documents supports de formation projetés. - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. Classes virtuelles et Modules e-learning sur Digiforma. - Tablettes OU PC.  Equipe pédagogique Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.	Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). - Réalisation d'un document relatif au traitement administratif d'un dossier représentatif de l'activité de la structure. Dossier professionnel et ses annexes éventuelles. - Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise. Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.

*Modalités détaillées de l'examen (3h) ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :

1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45) :

À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.

2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 min de préparation) :

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :

- Accueillir un visiteur et un collaborateur,
- Traiter deux appels téléphoniques,
- Rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.

Entretien technique : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min