

CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

*Titre de niveau 4 enregistré au RNCP par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion par Décision de
France Compétences en date du 22/06/2025*

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239>

Compétences visées :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique ;
- Gérer des situations complexes à l'accueil ;
- Traiter les flux d'information internes et externes ;
- Prendre en charge les activités administratives courantes ;
- Assurer le traitement administratif des dossiers ;
- Traiter les réclamations courantes.

Public visé :

- Tout public

Durée du programme :

- A partir de 400 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

Tarif : Nous contacter : 04.94.88.58.59.

Modalités de financement : CPF, Plan de développement des compétences, Alternance (OPCO), France Travail, auto-financement.

Modalités d'admission :

- Entretien de positionnement ;
- Test de positionnement.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Localisation et accessibilité :

Distanciel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette du Var).

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

Méthodes pédagogiques :

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil.

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence.

Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

Modalités de validation :

Titre professionnel de niveau 4 : Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

- 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 :

- 1^{ère} 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
- 2^{ème} partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes 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 ».



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



- 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

Possibilité de validation par Certificat de Compétence Professionnelles (CCP).

Programme :

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 ;

Gérer les activités administratives d'une structure

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

Equivalences et passerelles :

NC

Débouchés :

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité. Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil

Poursuite d'études :

NC

Voie d'accès :

Formation accessible par Certificat de Compétence Professionnelles (CCP).

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 48 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Indicateurs de résultats en parcours initial :

Taux de réussite	A venir
Taux de poursuite d'études	A venir
Taux d'insertion global à 6 mois	A venir
Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois	A venir
Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans	A venir

Indicateurs de résultats en alternance :

Taux de réussite	A venir
Taux de poursuite d'études	A venir
Taux d'interruption en cours de formation	A venir
Taux d'insertion global à 6 mois	A venir
Taux d'insertion dans le métier visé à 12 mois	A venir

Contactez-nous

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair 83160

LA-VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

