

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE


TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 4

EN APPRENTISSAGE

RNCP 41239 - Ministère du travail
Date de début des parcours certifiants 01/10/2025
Date de l'échéance de l'enregistrement 30/09/2030



 **12 MOIS** (560 heures de formation)
2 jours au sein du CFA - 3 jours en entreprise.

 **MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS** 10 places en formation - Entrée fin août, possibilité de démarrer le contrat d'apprentissage 3 mois avant et 3 mois après.
ACCESSIBILITÉ établissement pouvant accueillir du public en situation de handicap.

 **FINANCEMENT** possibilité de prise en charge par l'OPCO.
TARIF 6 550€ TTC

►►► DESCRIPTIF MÉTIER

Le/La chargé(e) d'accueil et de gestion administrative assure à la fois des missions d'accueil et de suivi administratif. En front office, il/elle accueille et informe les visiteurs, répond aux appels téléphoniques, contrôle les accès, oriente vers les services compétents et gère les flux d'informations entrants et sortants. En back office, il/elle prend en charge la gestion des dossiers et des documents, la planification des rendez-vous et réunions, ainsi que la production d'écrits professionnels. Il/elle gère également les commandes et demandes, effectue les relances si nécessaire et traite les réclamations ou litiges de premier niveau selon les procédures en place.

►►► CONTENU DE LA FORMATION

Le Titre Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative se compose de deux activités types :

- ▶ Assurer les activités d'accueil d'une structure ;
- ▶ Gérer les activités administratives d'une structure.

En complément et pour répondre aux exigences du métier, vous bénéficiez d'heures d'anglais professionnel, de bureautique, d'aide à la conception des dossiers et des présentations demandés.

Vous pourrez également suivre le projet Voltaire pour passer la certification.



►►► PRÉREQUIS

- ▶ Cerfa (Contrat d'Apprentissage)
- ▶ RQTH
- ▶ Niveau 3 (BEP/CAP) recommandé
- ▶ Connaissance des outils informatiques de base
- ▶ Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française
- ▶ Maîtrise des règles de calcul de base

Afin de valider l'acquisition des prérequis, une préparatoire professionnelle tertiaire (accessible sous notification MDPH) est proposée au sein de l'établissement.

►►► OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS



Vous vous préparez à :

- ▶ 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.

DEBOUCHÉS ET CONDITIONS D'EXERCICE

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.

ÉVALUATION ET EXAMEN



ECF (évaluation en cours de formation)



Mise en situation professionnelle écrite*
1h45



Mise en situation professionnelle orale*
40 min



Entretien technique*
10 min
Questionnement à partir d'une production*
10 min
Entretien final* 15 min

*Évalués et corrigés par un jury constitué de professionnels externes, habilités par le Ministère du Travail.

EQUIVALENCE ET SUITE DE PARCOURS



CERTIFICATION
NIVEAU 4 (Niveau BAC)

Poursuite possible en cursus niveau Bac+2 :
▶ Titre Professionnel Assistant(e) de Direction.

Les passerelles sont disponibles sur :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/#anchor6>

LES AIDES FINANCIÈRES

En tant qu'employeur vous bénéficiez d'aides importantes :

- pour les employeurs publics : FIPHFP ;
- pour les employeurs privés : AGEFIPH.

La région Hauts-de-France peut également être mobilisée pour des aides.

NOS ATOUTS

- ▶ Un parcours de formation individualisé, temps partiel possible
- ▶ Une équipe de formateurs accompagnants
- ▶ Une équipe Santé et Inclusion Socio-Professionnelle
- ▶ Un réseau d'entreprises partenaires
- ▶ Un réseau d'établissements médico-sociaux et sanitaires partenaires
- ▶ Un plateau technique professionnalisant, équipé d'une diversité de logiciels bureautiques
- ▶ Une Plateforme d'Accompagnement à Distance (PAD+)
- ▶ Un service de restauration
- ▶ Un ESRP situé en centre-ville

RÉSULTATS

Les premiers résultats (Taux de réussite, Taux d'abandon, Taux de satisfaction, Taux d'insertion, Taux d'insertion dans le métier) seront donnés en septembre 2027.

NOUS CONTACTER

EPNAK•CFA
ROUBAIX

35 rue du Général Sarrail
59100 ROUBAIX



03 20 73 76 67

Lundi au jeudi : 08h00 - 17h30
Vendredi : 8h00 - 16h30



<https://formation.epnak.org/roubaix>



contact@crp-roubaix.epnak.org



Mise à jour 14/04/26