

Filière Tertiaire

Titre Professionnel Chargé·e d'Accueil et de Gestion Administrative

Niveau 4 - Bac

Fiche RNCP : 41239 - CODES ROME : M1607 - M1602 - M1601

EPNAK•ESRP OISSEL

Le **chargé d'accueil et de gestion administrative** accueille, oriente et informe ses interlocuteurs. Sa maîtrise des outils bureautiques et numériques (messagerie, Gestion Electronique des Documents, outils collaboratifs) nécessite une actualisation constante des évolutions technologiques. Ses compétences organisationnelles lui permettent de gérer plusieurs tâches, de prioriser les demandes et les délais impartis.

Objectifs et compétences

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

Programme

Modules techniques
- 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

Modules transversaux
- Communiquer en français
- Utiliser les règles de base en mathématiques
- S'approprier les techniques de recherche de stage et d'emploi
- S'initier à l'anglais professionnel
- S'initier à la cybersécurité
- Comprendre les enjeux du développement durable

Logiciels et équipements professionnels
- Logiciel de téléphonie type mini standard
- Outils collaboratifs en ligne
- Logiciels de gestion électronique des documents

Equivalences et passerelle

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences : **https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/**

Emploi

- Chargé d'accueil
- Assistant administratif
- Secrétaire assistant

Insertion professionnelle

- Tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales.

1022h de formation

280h de stage

8 semaines de stage en entreprise
(au total) réparties sur 2 périodes

NOTRE + VALUE

UN ACCOMPAGNEMENT

médico-psycho-social + pédagogique + à l'insertion professionnelle

Vos qualités
Sens du relationnel, organisation, discrétion.

Prérequis
Savoir s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit.
Savoir utiliser un ordinateur (manipulation du clavier et notions de base en bureautique).

Méthode pédagogique
Pédagogie différenciée, le formateur s'adapte aux besoins spécifiques de chaque stagiaire.
67% présentiel et 33% distanciel.

Moyens pédagogiques
- Salle de formation équipée d'un vidéo projecteur et d'un ordinateur par stagiaire
- Chaque ordinateur est connecté à Internet et relié à une imprimante
- Abonnement à Microsoft Office 365, constitué de la suite Office (Word, Excel, PowerPoint, Publisher), d'un accès à Outlook (adresse mail individuelle) et à l'application collaborative Teams
- ERP et CRM : Odoo
- Accès à l'espace R (Ressources)
- Mise à disposition d'une plateforme pédagogique PAD+ pour renforcer le suivi des parcours de formation
- Apprentissage expérientiel avec l'EEP (Entreprise d'Entraînement Pédagogique)

Validation
Titre professionnel niveau 4, Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

Modalités de validation
Evaluations en Cours de Formation (ECF), Dossier Professionnel, mise en situation professionnelle, productions écrites, entretiens technique et final.

Validation possible à la suite d'un parcours continu de formation ou par capitalisation de Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

Validation partielle : Á partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

Modalités et délai d'accès
Les dates d'ouverture de nos sessions sont consultables sur le site internet. L'inscription est validée à la réception de la décision d'orientation délivrée par la MDPH pour les publics bénéficiant d'une RQTH notifiés ; sous réserve d'un accord de financement, de place disponible et après étude du dossier pour les autres publics. Le délai d'accès est a minima de 14 jours, sous réserve du calendrier de formation et de l'obtention du financement.
Dates de session 2025-2026 : 2 novembre 2025 au 30 octobre 2026.

Tarif et financement
À partir de 10 520 € pour les coûts pédagogiques.
Des solutions de financement existent en fonction de votre statut. Pour toute demande de renseignement, n'hésitez pas à nous contacter.

Accessibilité
Nos parcours de formation et nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Une adaptation de votre parcours (aménagements pédagogiques et d'épreuves) est étudiée par l'équipe pluridisciplinaire et/ou la DREETS.

Suite de parcours
- TP assistant de direction,
- TP assistant ressources humaines,
- BTS Gestion de la PME.

Qualification de nos intervenants
Les formateurs intervenants sont titulaires de certifications et/ou qualifications professionnelles cohérentes avec les objectifs professionnels de la formation ou la certification visée, ainsi qu'une expérience professionnelle adéquate.

Indicateurs

Première session octobre 2026

Taux d'abandon
Donnée non disponible

Taux d'interruption provisoire de formation
Donnée non disponible

Taux de réussite global à la certification
Donnée non disponible

Taux de réussite partiel à la certification
Donnée non disponible

Taux de satisfaction
Donnée non disponible

Taux d'accès à l'emploi (dans les 6 mois)
Donnée non disponible

Taux d'accès à l'emploi dans le secteur visé par la formation (dans les 6 mois)
Donnée non disponible

Taux de poursuite de formation (dans les 6 mois)
Donnée non disponible

Agrément enregistré le 03/06/2026 - Date de fin d'agrément le 30/09/2030 - Mise à jour : 28/09/2026

EPNAK
Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle - EPNAK OISSEL
Château des Roches - 3384 Route des Roches - 76350 OISSEL - 02 35 64 70 70
contact@crp-oissel.epnak.org
www.formation.epnak.org
Numéro de déclaration d'activité (NDA) : 11910865091