



Programme de formation

Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

| FICHE RNCP : 41239 |

Index

- > Descriptif général
- > Objectifs de la formation
- > Méthodes et moyens
- > Modalités de l'action
- > Contenu de la formation
- > Contenu détaillé
- > Règlement d'examen

Descriptif

DE L'ACTION DE FORMATION

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4 | Fiche RNCP 41239
FICHE ROME : M1607 Secrétariat
Code(s) NSF : 324p Saisie, mise en forme et communication des données
Formacode(s) : 35035 : Secrétariat assistantat spécialisé | 35071 :
Technique administrative | 35052 : Accueil

Public

L'action de formation est ouverte à toute personne (salarié, demandeur d'emploi) ayant pour objectifs :

- d'accéder à un niveau supérieur de qualification,
- d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.

Pré-requis

- Avoir un projet d'évolution ou reconversion professionnelle
- Satisfaire au test d'évaluation diagnostique et à l'entretien de validation du projet professionnel
- Expérience professionnelle dans le domaine d'activité visée appréciée mais non obligatoire
- Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 3 (CAP/BEP) inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant.

Modalités de la formation

100% présentiel - Enseignement synchrone

Durées de la formation

Formation théorique : 595 heures (17 semaines)

Formation pratique (stage) : 175 heures (5 semaines)

Examens : 21 heures (3 jours)

Durée globale du parcours : 791 heures (22 semaines)

Lieu de la formation

7 et 7 bis rue du Louvre 75001 PARIS

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'une attention particulière de l'équipe pédagogique qui met tout en œuvre, après concertation avec le référent handicap, pour les accueillir et les maintenir en formation, en réalisant les aménagements nécessaires. Il convient toutefois de noter que certains sites de formation ne sont pas aisément accessibles aux personnes à mobilité réduite. **Référent handicap : Sladana ILIC - ☎ 01.55.35.00.20.**





Objectifs de la formation, Objectifs pédagogiques

METIERS VISES

Secrétaire, chargé d'accueil, secrétaire administratif, secrétaire polyvalent, assistant administratif, assistant d'équipe, assistant d'entreprise.



Objectifs de la formation

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves du Titre professionnel de Chargé d'accueil et de gestion administrative en conformité avec le référentiel de la certification établi par le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion.
- Préparer le candidat à intervenir en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe, assurer la coordination et l'organisation des informations.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire en formation aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la prise en charge d'activités administratives au sein d'une organisation. Il sera capable d(e) :

- 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

Méthodes et moyens

PÉDAGOGIQUES

Démarches et méthodes pédagogiques

- Démarche inductive et déductive.
- Méthode active ou de découverte : apprendre en agissant.
- Méthode expérientielle : apprendre à partir du vécu.
- Méthode démonstrative : apprendre par la pratique.
- Méthode interrogative : apprendre par le questionnement.

Moyens pédagogiques mis en oeuvre

- Apports théoriques en présentiel (dans le strict respect du référentiel emploi, activités, compétences du titre professionnel).
- Supports pédagogiques conçus à partir du référentiel emploi, activités et compétences du titre professionnel.
- Mise à disposition d'outils et contenus complémentaires accessibles en permanence via la plateforme de formation digitale.
- Applications (exercices pratiques).
- Mises en situation professionnelle.
- Ateliers de professionnalisation (travaux pratiques encadrés).
- Immersions en milieu professionnel (stages pratiques).
- Examens blancs.

Moyens techniques

- Salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéos.
- Mise à disposition d'une plateforme de formation digitale conçue et développée par le Groupe GEFOR.

Moyens d'encadrement

Tout au long de l'année l'apprenant est accompagné par l'équipe pédagogique qui se compose :

- d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,
- d'un assistant administratif, pilote de l'activité administrative,
- d'un service d'assistance informatique, en charge du tutorat et assistance technique,
- d'un formateur référent pour chaque parcours, garant du bon déroulé des apprentissages,
- de formateurs experts justifiant au minimum d'un niveau 6 de formation et qualifiés dans la discipline enseignée et sensibilisés à l'andragogie.



Modalités

DE L'ACTION

Modalités d'admission :

Au préalable de toute validation de projet de formation et d'admission, un bilan de positionnement est réalisé et a pour finalité de :

- Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée,
- Evaluer le niveau de représentation que le candidat se fait de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation,
- S'assurer que le candidat dispose des pré-requis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une mise en situation).
- L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte-rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.

Inscription possible tout au long de l'année.

Modalités de suivi de la formation :

| Volet administratif |

Feuilles d'assiduité journalière, Certificats mensuels de réalisation, Attestation de formation, Rapport et journaux LMS, le cas échéant.

| Volet pédagogique |

Livret de suivi d'acquisition des compétences, Entretiens individuels avec le responsable pédagogique, Entretiens individuels de suivi avec le formateur référent durant les périodes de stages en milieu professionnel, Questionnaires de collecte de la satisfaction du stagiaire.



Modalités d'évaluation des connaissances et compétences acquises durant la formation :

| Evaluations formatives |

Evaluations en cours de formation (ECF) tout au long de l'action de formation sous la forme de : Mises en situation écrite, oraux professionnels, rédaction de dossiers professionnels, devoirs à la maison, examens blancs en conditions réelles au terme de chaque blocs de compétences.

| Evaluation sommative |

Présentation à une session d'évaluation du titre professionnel.



Sanction de l'action de formation :

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative - Niveau 4 - [Fiche RNCP41239]

Les compétences des candidats pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des "Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve" décrites par le référentiel d'évaluation du titre professionnel.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes transmis au jury.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation.
- d) D'un 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.

Contenu

DE LA FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL

*Chargé d'accueil et de
gestion administrative*

2 BLOCS DE COMPETENCE

1

RNCP41239BC01

Assurer les activités d'accueil d'une structure

2

RNCP41239BC02

Gérer les activités administratives d'une structure

Contenu détaillé

DES BLOCS DE COMPETENCE

BLOC DE COMPETENCE 1

RNCP41239BC01

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

BLOC DE COMPETENCE 2

RNCP41239BC02

Gérer les activités administratives d'une structure

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

Conformément au
référentiel emploi,
activités, compétences du
titre professionnel Chargé
d'accueil et de gestion
administrative mis à jour
en date du 1er octobre
2025



Règlement examen

MODALITE D'EVALUATION

Mise en situation professionnelle : 2 heures 25

La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une même structure fictive et se compose de deux parties.

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

À partir d'un dossier et de consignes, le candidat traite plusieurs situations d'accueil et de gestion administrative, produit les documents nécessaires avec les outils numériques adaptés et respecte les procédures internes et les délais.

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

À partir de scénarios choisis par le jury, le candidat prépare pendant 10 minutes, puis réalise des situations d'accueil (visiteurs et collaborateurs), gère des appels téléphoniques et rédige des messages de synthèse qu'il transmet via le canal de communication approprié.

Entretien technique : 0h10mn

À partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil » (prise en compte du profil des publics, gestion des situations délicates, posture professionnelle, application des procédures internes).

Questionnement à partir de production(s) : 0h10mn

Le jury s'appuie sur une production écrite réalisée en amont de la session, en lien avec la compétence « Assurer le traitement administratif des dossiers ».

Il questionne le candidat sur les choix effectués, l'organisation du travail, la qualité des documents produits et le respect des consignes et procédures.

Entretien final : 0h15mn

L'entretien final permet au jury de vérifier la représentation que le candidat se fait du métier de chargé d'accueil et de gestion administrative et des comportements professionnels attendus.

Un temps d'échange est consacré au dossier professionnel et au parcours du candidat, afin d'apprécier l'ensemble des compétences mobilisées.

Conformément au
référentiel d'évaluation du
titre professionnel
Secrétaire assistant TP-
00374 mis à jour en date
du 13 juillet 2022



GROUPE GEFOR

Siège social
7 Rue du Louvre – 75001 PARIS
Métro : Louvre-Rivoli - Châtelet - Les Halles

 01 55 35 00 20
 contact@gefor.com
www.gefor.com

Société Anonyme au capital de 243 613,53 €
SIRET : 43511181000048
Numéro de déclaration d'activité : 11754364975