

TITRE PROFESSIONNEL
CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Version 2 – 27/10/2025

L'ENTREE EN FORMATION

- **Public visé :** Formation destinée à tous les publics (demandeurs d'emplois ou salariés) ayant une première expérience dans le monde du travail ou souhaitant se reconvertir dans le milieu de l'accueil et du secrétariat. Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
- **Pré-requis** : Bonne connaissance du système informatique (Internet, Pack Office) + bonne maîtrise de la langue française.
  - Conditions matérielles : vous devez disposer d'un ordinateur avec un Pack Office (ou Libre Office) relié à Internet afin de pouvoir accéder à la plateforme. Il faudra également que l'ordinateur dispose d'un micro et d'une caméra afin de réaliser les visios. Il y aura besoin du logiciel Teams pour réaliser les visios.
- **Accessibilité à la formation :**
  - Test écrit de 30 minutes (français, mathématiques, informatique, anglais, culture générale)
  - Entretien téléphonique de 10 minutes afin de cerner le projet et déterminer la motivation pour suivre une formation à distance
- **Conditions accès bâtiment :** Locaux de plain-pied. Une place de parking dédiée devant les locaux est réservée aux personnes en situation de handicap. Les sanitaires sont aux normes.
- **Délai d'accès :** Formation accessible sous 15 jours à 1 mois, après la demande d'inscription du bénéficiaire, selon le mode de financement.

LE DIPLÔME

- **Diplôme visé :** Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative, inscrit au RNCP de niveau IV (Bac). Formation certifiante et professionnalisante.
- **Débouchés professionnels :** Assistant administratif, secrétaire administratif, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil
- **Taux de réussite aux examens :** non évalué – nouveau millésime
- **Fiche RNCP :** 41239

LA FORMATION

- **Durée de la formation :** 559 heures totales, dont =
  - **Formation à distance :** 406 heures
  - **Stage (facultatif) :** 140 heures en entreprise
  - **Examen :** 3 heures de présentiel (écrit 2h25, oral 35min)

Formation individualisée avec des visios individuelles et/ou collectives, organisées par les formateurs dans chacune des compétences.



TITRE PROFESSIONNEL
CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Version 2 – 27/10/2025

- **Dates de la formation** : à déterminer au cas par cas. Entrées permanentes, et sorties coïncidant avec une session d'examen. Les sessions d'examen ont lieu en avril, juillet et novembre. Vous choisissez celle sur laquelle vous souhaitez vous positionner.

LA FORMATION

- **Objectifs visés par la formation :**
  - Assurer les activités d'accueil d'une structure
  - Gérer les activités administratives d'une structure

- **Objectifs détaillés :**
  - 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

- **Moyens et modalités techniques :** La formation se déroule à distance via la plateforme https://lsc-moodle.ataraxie.fr/. Les supports de formations sont mis en ligne sur la plateforme et sont accessible aux stagiaires. Les visio-conférences sont organisées à la demande du stagiaire avec les formateurs. Les coordonnées de votre formateur vous sont transmises en début de formation suite à une visio de démarrage. En cas de problèmes techniques sur la plateforme, l'assistance technique est à leur disposition (coordonnées sur le site) et une réponse leur est apportée sous 2h maximum.

- **Evaluation de la formation :** Des évaluations en cours de formation sont réalisées à la fin de chacun des modules sous forme de cas pratique. Un examen blanc, écrit et oral, est proposé en cours de formation dans les conditions réelles d'examen.

- **Evaluation finale :** L'examen final se déroule dans nos locaux à Muret (31). Votre temps de présence sur le site de l'examen est de 2 jours.

Descriptif de l'examen final : - Mise en situation professionnelle écrite durant 3h - Oral devant un jury (2membres) durant 1h20 (simulation, entretient technique et entretien final.
Si obtention du diplôme : Titre Professionnel "Chargé d'accueil et de gestion administrative". En cas d'obtention partielle vous aurez alors le Certificat de Compétences professionnelles relatant au bloc de compétences



obtenu. En cas d'échec total, vous aurez récupéré le "certificat de réalisation" qui justifiera de votre formation.
Nous vous fournissons pour votre examen final : ordinateur avec logiciel de gestion commerciale.



TITRE PROFESSIONNEL
CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Version 2 – 27/10/2025

➢ Contenu détaillé de la formation :

CCP 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure – 175 heures

M0 : Généralités – 56 heures
- ✓ Bases de français et de maths ;
- ✓ Base des cours d'anglais
- ✓ Utilisation du Pack Office

M1 : Assurer l'accueil physique et téléphonique – 42 heures
- ✓ L'accueil physique des visiteurs
- ✓ La prise de note
- ✓ Echanger et transmettre une information en anglais
- ✓ L'accueil téléphonique

M2 : Gérer les situations complexe de l'accueil – 42 heures
- ✓ Les besoins et les attentes des interlocuteurs
- ✓ Identifier les sources de tensions
- ✓ L'accueil inclusif

M3 : Traiter les flux d'informations interne et externe – 35 heures
- ✓ Les outils collaboratifs
- ✓ Comprendre, rechercher et transmettre l'information
- ✓ Traitement des mails
- ✓ Traitement du courrier

CCP 2 : Gérer les activités administratives d'une structure – 182heures

M4 : Prendre en charge les activités administratives courantes - 70 heures
- ✓ La prise de RDV
- ✓ Les écrits professionnels
- ✓ Classement, archivage, GED
- ✓ La gestion des fournitures
- ✓ La gestion des priorités

M5 : Assurer le traitement administratif des dossiers – 77 heures
- ✓ Devis/factures/Bons de commande et de livraison
- ✓ Les fournisseurs
- ✓ La gestion des stocks
- ✓ La relance des impayés



TITRE PROFESSIONNEL
CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Version 2 – 27/10/2025

M6 : Traiter les réclamations courantes – 14 heures

- ✓ Le suivi des litiges
- ✓ La gestion d'une réclamation par écrit
- ✓ La gestion d'une réclamation par oral

M7: La démarche responsable – 21 heures

- ✓ Posture professionnelle ;
- ✓ La bientraitance ;
- ✓ La RSE ;
- ✓ Le développement durable ;
- ✓ Les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail
- ✓ Les règles d'hygiènes et sécurité au travail

Préparation à l'examen – 49 heures

Module Dossier Professionnel

- ✓ Visio explicative consignes et méthode
- ✓ Accompagnement choix des thématiques et rédaction
- ✓ Relecture et conseils de correction

Module Examen blanc

- ✓ Correction et retour sur écrit blanc
- ✓ Oral blanc en visio avec retour détaillé

Module Préparation à l'examen

- ✓ Visio explicative déroulement
- ✓ Conseils d'organisation et de stratégies
- ✓ Coaching sur la posture professionnelle