



Date de publication : 01/10/25  
Date d'échéance : 30/09/2030

**CODE RNCP : 41239**  
**CODE CPF :**



22 rue des entrepreneurs  
ZI St Joseph 04100 Manosque  
Tél : 04.92.72.82.82  
Mail : accueil@adfformation.fr  
Site web : www.adfformation.fr



**Dates**  
**Entrées/sorties permanentes**  
**Durée**  
**En continu**

Durée indicative minimale :  
6 mois environ (875 heures)  
dont 5 semaines en entreprise.

#### **En alternance (entre 12 et 18 mois)**

2 jours/sem. en centre,  
3 jours/sem. en entreprise.

*Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.*

#### **Public**

Tout public : demandeurs d'emploi, salariés, adultes en reconversion, lycéens.

#### **Financements**

Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, Pro A, CPF, CPF de transition, Région, France Travail (AIF ou CSP), Perso

#### **Métiers visés**

Chargé(e) d'accueil  
Agent(e) d'accueil polyvalent  
Assistant administratif(ve)

#### **Poursuivre ses études**

Titre pro Assistant de direction  
BTS Assistant de gestion  
Titre pro Secrétaire comptable \*  
BTS Gestion de la PME \*  
\* (proposés à ADF)

#### **Contact**

**Notre équipe vous répond  
du lundi au vendredi,  
de 8 h 30 à 18 h.**

# **Titre professionnel - BAC CHARGÉ.E D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE**

*Titre professionnel de Niveau 4  
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)  
Certificateur : Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion*

Mise à jour le 18/11/2025

## **Objectifs**

Le / la chargé.e d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâches, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies.

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- assurer l'accueil physique et téléphonique,
- gérer des situations complexes à l'accueil,
- traiter les flux d'informations internes et externes,
- prendre en charge les activités administratives courantes,
- assurer le traitement administratif des dossiers,
- traiter les réclamations courantes.

## **Prérequis**

Aucun

## **Conditions préalables**

niveau 3 CAP-BEP et/ou expérience professionnelle.

## **Moyens utilisés**

1000 m<sup>2</sup> de locaux sécurisés sur deux sites (dont 800 m<sup>2</sup> accessibles aux personnes en situation de handicap) - Salles dédiées et climatisées - Locaux équipés de 150 ordinateurs - Vidéoprojecteurs - Connexion internet wifi - logiciel comptabilité (EBP compta et gestion commerciale), logiciels bureautique (Microsoft Office).

## **Méthodes pédagogiques**

Formation en présentiel, modulaire et individualisée  
Supports pédagogiques - Études de cas concrets  
Exercices pratiques - Examen blanc.

## **Délais d'accès**

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

## **Modalités d'accès**

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous.

## **Tarifs**

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter). Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge par un OPCO, le stagiaire n'aura donc pas à régler la formation.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2<sup>e</sup> avec un ascenseur pour les PMR).

## **Document de suivi de la formation**

Feuille d'émargement signée par demi-journée de formation pour le suivi de l'assiduité, la ponctualité et les absences - Attestation de fin de formation - Questionnaire d'évaluation de la formation.

# Dispositif de validation des compétences

## Validation de la formation

### Complète

Titre professionnel « Chargé d'accueil et de gestion administrative » de niveau 4 délivré par le ministère chargé de l'emploi, acquis par la validation des 2 CCP.

### Partielle (modulaire)

Par bloc de compétences.

Le candidat dispose d'une période de 1 an pour acquérir le bloc de compétences manquants dans la limite de validité du titre en cours.

## Programme de formation

### CCP1 : ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

#### BLOC COMPÉTENCE 1 : ASSURER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

- appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil;
- mettre en œuvre les techniques d'écoute active;
- donner une image positive de la structure;
- s'adapter à des situations et des interlocuteurs variés;
- utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée;
- s'exprimer avec clarté et fluidité en utilisant un vocabulaire adapté;
- connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique;
- connaissance de phrases types pour l'anglais d'accueil (physique et téléphonique).

#### BLOC COMPÉTENCE 2 : GÉRER DES SITUATIONS COMPLEXES À L'ACCUEIL

- mettre en œuvre les techniques d'écoute active;
- identifier les sources de tension, une situation de détresse, d'urgence ou de crise;
- connaître les différents registres émotionnels;
- connaissance des techniques de communication non violente;
- connaissance des techniques de gestion des conflits;
- connaissance des techniques de gestion du stress;
- respecter les consignes de sécurité en cas de situations complexes.

#### BLOC COMPÉTENCE 3 : TRAITER LES FLUX D'INFORMATIONS INTERNES ET EXTERNALES

- utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques sur serveurs ou cloud;
- appliquer un plan de classement ou participer à son élaboration;
- connaître les différents types de classement;
- organiser ses mails avec efficacité;
- numériser des documents;
- archiver des dossiers en respectant les procédures;
- rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents;
- connaissance des protocoles internes de traitement et de diffusion des informations;
- connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et protection des données numériques.

### CCP2 : GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

#### BLOC COMPÉTENCE 4 : PRENDRE EN CHARGE LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES COURANTES

- utiliser les différents outils bureautiques (texteur, tableur, préao);
- produire des écrits professionnels selon les normes et usages professionnels;
- rédiger des courriers, des mails, des comptes-rendus de réunion, des notes de service;
- utiliser des outils et espaces collaboratifs (agendas, plannings partagés ou non);
- tenir à jour les agendas et plannings et informer les personnes concernées;
- organiser son travail et gérer les priorités;
- organiser une réunion;
- projet voltaire (compétence transversale).

#### BLOC COMPÉTENCE 5 : ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES DOSSIERS

- identifier les différents documents commerciaux (devis, bon de commande, facture proforma, bon de livraison, facture, avoir, relevé de factures...);
- utiliser les logiciels à disposition (erp, crm) pour effectuer la production de documents commerciaux;
- respecter les procédures de traitement des demandes et des commandes;
- contrôler la cohérence des documents.

#### BLOC COMPÉTENCE 6 : TRAITER LES RÉCLAMATIONS COURANTES

- adopter une attitude courtoise face à une situation délicate;
- apporter une réponse à une réclamation ou situation litigieuse en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de la structure;
- gérer les litiges;
- identifier les cas pouvant être traités en autonomie et ceux relevant de la hiérarchie qui devra être alertée.

## PASSERELLES DE BLOCS DE COMPÉTENCES

Aucune passerelle ni équivalence.

## MODALITÉS D'EXAMEN

- mise en situation professionnelle écrite, réalisée sur poste informatique;
- mise en situation professionnelle orale;
- rédaction d'un dossier professionnel (dp);
- production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence « assurer le traitement administratif des dossiers »;
- entretien technique.