

FICHE FORMATION

OBJECTIFS

Le/la chargé(e) d'accueil et de gestion administrative est le premier contact de la structure : il/elle en valorise l'image et assure le relais de l'information.

En front office, il/elle accueille les visiteurs et les appels, identifie les besoins, oriente vers les bons interlocuteurs, contrôle les accès et traite les flux d'information multicanaux.

En back office, il/elle rédige les écrits professionnels, gère agendas et réunions, numérise, classe et archive, constitue et suit les dossiers et commandes, et traite les réclamations de premier niveau. Il/elle exerce dans tout type de structure : entreprise, administration, association.

MODALITÉS D'ADMISSION & DÉLAI D'ACCÈS

Conditions d'admission :

- Formation ouverte **à partir de 16 ans** : en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) ou en formation continue (salariés, demandeurs d'emploi, reconversion professionnelle).
- Niveau conseillé : **CAP/BEP (niveau 3)** ou fin de seconde ; bonne expression écrite et orale en français, bases en bureautique.
- Positionnement en amont : un test évalue les acquis de chaque candidat afin d'individualiser son parcours.
- Participer à un **entretien dynamique** : motivation, recherche d'entreprise, adéquation entre le projet et la formation.
- Déposer un dossier de candidature : CV, derniers diplômes obtenus, bulletins scolaires ou attestations.
- Avoir signé un contrat d'alternance avec une entreprise ou obtenu un financement (formation continue).

Délai d'accès :

- Réponse communiquée par e-mail ou par téléphone dans les deux semaines suivant la réception du dossier.
- Le candidat peut démarrer son contrat **3 mois avant le début du cycle de formation**.
- Le candidat sans contrat peut intégrer la formation jusqu'à **3 mois après le début du cycle**.



Sud
Formation
Conseil

La formation est accessible aux personnes ayant un petit truc en + : contactez notre référent handicap.

Titre professionnel CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Titre de niveau 4 (Bac) délivré par le Ministère du Travail – RNCP41239

Durée : 12 mois · Alternance – Formation continue

SOFT SKILLS

Aisance relationnelle
Sens de l'organisation
Discrétion
Gestion du stress

PERSPECTIVES PRO

Chargé(e) d'accueil
Secrétaire d'accueil
Assistant(e)
administratif(ve)
Secrétaire
administratif(ve)

DURÉE DE LA FORMATION

12 mois en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)

Alternance : 1 semaine en formation, 3 semaines en entreprise (35 h/semaine) – soit 400 h de formation

Formation continue : parcours individualisé après positionnement, validation possible par Certificat de Compétences Professionnelles

LES + DU CFA

Formation prise en charge en apprentissage : grâce à l'OPCO de l'entreprise d'accueil, aucun reste à charge ni pour l'apprenti, ni pour l'entreprise.

Pédagogie active et innovante : simulations d'accueil physique et téléphonique, jeux de rôle et dossiers administratifs réels.

- Pack Office offert à chaque apprenant pour une pleine autonomie numérique.

Confort et accessibilité :

- Parking gratuit sur site.
- Locaux connectés sur 600 m², au cœur d'un établissement entièrement digitalisé.
- Effectifs réduits pour un suivi et un accompagnement personnalisé.

Engagement territorial et ouverture européenne :

- Acteur du développement local et national depuis 25 ans.
- Lien fort avec les entreprises et l'écosystème économique.
- Événements réguliers : Mercredis de l'Alternance, Job Dating, forums emploi, rencontres partenaires.

ÉVALUATION & CERTIFICATEUR

Titre professionnel de **niveau 4** (Bac) du Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

Session de validation devant un jury de professionnels : mise en situation professionnelle écrite et orale (2 h 25, dont une communication simple en anglais), entretien technique (10 min), questionnaire sur une production réalisée en amont (10 min) et entretien final (15 min) – 3 h au total.

Titre composé de 2 CCP capitalisables : validation totale ou partielle.

Codes ROME : **M1601, M1602, M1607**

francecompetences.fr/recherche/rncp/41239



Indicateurs de résultats :

- **Taux d'obtention SFC** : nouvelle formation, pas encore de promotion certifiée. Indicateurs du CFA (obtention, poursuite d'études, interruptions, insertion – InserJeunes) publiés après la 1re promotion.
- **Repère national** : certification créée en 2025, pas encore de données d'insertion publiées par France compétences.

MODALITÉS FINANCIÈRES

- Apprentissage : coût de formation pris en charge par l'OPCO selon le niveau de prise en charge (NPEC) de la branche ; aucun reste à charge pour l'apprenti ni pour l'entreprise.
- Contrat de professionnalisation : prise en charge forfaitaire par l'OPCO ; l'éventuel reste à charge pour l'entreprise est précisé sur devis.
- Formation continue : CPF, Transition Pro, France Travail, plan de développement des compétences – tarif sur devis.
- **Aucun** frais d'inscription.

CONTACT

CFA Sud Formation Conseil

www.sudformationconseil.fr

04 66 29 57 65

contact@sudformationconseil.fr

1000 B avenue du Maréchal Juin – 30900 Nîmes

Accès : depuis la gare de Nîmes, bus 11 et 13, arrêt Chambre des Métiers. Parking gratuit.

MAJ : Octobre 2026

Titre professionnel CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

BLOCS (CCP)

COMPÉTENCES VISÉES

CCP 1 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

CCP 2 Gérer les activités administratives d'une structure

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

CONTENUS TRANSVERSAUX

Bureautique (traitement de texte, tableur, messagerie), outils numériques (CRM, GED, agendas partagés), écrits professionnels, anglais d'accueil, gestion des conflits, préparation du Dossier Professionnel

ÉQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

- **Équivalences** : aucune correspondance avec une autre certification enregistrée au RNCP.
- **Passerelles** : CCP capitalisables et conservés en cas de validation partielle ; titre accessible par la VAE (validation des acquis de l'expérience).
- **Suites de parcours** : Emploi direct ou poursuite d'études : TP Assistant de direction, BTS Support à l'action managériale ou BTS Gestion de la PME.

MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Méthodes actives : cours, études de cas, mises en situation professionnelle, jeux de rôle, **ateliers professionnalisants**.
- Accompagnement personnalisé : suivi individualisé par la directrice et liaison régulière avec le tuteur en entreprise.
- Intervenants issus du milieu professionnel.
- Évaluations en cours de formation (ECF) transmises au jury du titre.
- Préparation à la certification : session blanche devant un jury de professionnels et accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel.

MODALITÉS TECHNIQUES

- Salles de cours connectées et tableaux interactifs.
- Poste d'accueil simulé (standard, messagerie, agenda partagé),
- Plateformes d'apprentissage en ligne et logiciels de partage apprenants/formateur.
- Pack Office 365 Éducation inclus.