Chargé d'accueil et de gestion administrative
RNCP41239

Le programme de formation
La formation a pour objectif de faire valider par le candidat du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative de niveau 4 (équivalent Bac, Bac pro, BP), RNCP41239 enregistré le 20/06/2025, délivré par le Ministère du Travail.

Public visé
- Toute personne aimant réaliser l'accueil et la gestion administrative
- Conjoints collaborateurs en charge de l'accueil et de l'administratif dans la structure de leur conjoint et souhaitant faire reconnaître leurs compétences

Pré requis :
Nécessité de disposer d'un matériel informatique (ordinateur, portable, tablette et/ou smartphone) et d'une connexion Internet haut-débit pour permettre l'accès à la plateforme de formation

Objectifs du programme

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

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

La formation permet à l'apprenant de développer les compétences nécessaires pour assurer l'accueil et les activités administratives courantes au sein d'une structure.

Elle vise à lui permettre :
- en front office, d'assurer l'accueil physique et téléphonique, identifier les besoins des interlocuteurs, les informer et les orienter vers les services compétents, contrôler l'accès à la structure, et traiter les flux d'information entrants et sortants.
- en back office, de prendre en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers.

L'ensemble des compétences développées s'appuie sur l'utilisation d'outils bureautiques et numériques, sur l'application de méthodes de travail structurées, ainsi que sur l'adoption de bonnes pratiques professionnelles en matière d'organisation, de rigueur et de communication.

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :
1. 8 parcours de e-learning comprenant au total 437 vidéos de formation enregistrées par 138 experts différents.
2. 8 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et compte-rendu de 1 livre (Communication professionnelle) sous format numérique qui complète les parcours de formation.

4. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Lors des rendez-vous programmés en visio conférences, le consultant formateur référent répond aux questions éventuelles des apprenants, aide le candidat à réaliser son dossier professionnel, l'informe des modalités de l'examen et le prépare au déroulement de l'examen devant le jury.
5. Assistance à la préparation du dossier professionnel ou du rapport de stage à soumettre au jury. Les ECF sont établis par le responsable pédagogique de FORCES à partir du référentiel d'évaluation de la formation, du programme de formation et des notes des examens réalisés en ligne à la fin de chaque parcours de formation.

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure
4 parcours de e-learning enregistrés par 149 experts différents

- Je réalise l'accueil physique et téléphonique – Télécharger le parcours (PDF)
- J'obtiens le titre professionnel Assistant de direction – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise les missions quotidiennes d'un service commercial – Télécharger le parcours (PDF)
- Je découvre l'organisation interne des entreprises – Télécharger le parcours (PDF)

Bloc de compétences 2 : Gérer les activités administratives d'une structure
4 parcours de e-learning enregistrés par 37 experts différents

- J'utilise mon ordinateur et internet efficacement – Télécharger le parcours (PDF)
- Je me forme à Word 2021 – Télécharger le parcours (PDF)
- J'apprends à utiliser Excel 2021 professionnellement – Télécharger le parcours (PDF)
- Je découvre l'environnement externe des entreprises – Télécharger le parcours (PDF)

La durée moyenne d'un parcours est de 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission
Admission après entretien

Certification
Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative délivré à l'issue de la formation, si le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.
Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239#anchor3 et sur https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/post-bac/tp-charge-d-accueil-et-de-gestion-administrative

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION
Heures de e-learning : 57 H
Heures de tests de connaissances : 8 H
Etude du livre numérique : 40 H
Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique : 8 H
Assistance dans la préparation du dossier professionnel : 4 H
Temps total de formation : 117 H

DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois

Le temps de travail personnel de l'apprenant est d'environ 40h pour l'établissement de son DP et de 4h pour la rédaction de la production attendue.

LES EPREUVES DU TITRE Chargé d'accueil et de gestion administrative

L'examen se compose comme suit, pour une durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2 h 25 :
Mise en situation professionnelle : 2 h 25
La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :
1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)
À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.
2ème partie : mise en situation orale (durée 40 m dont 10 m de préparation)
À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :
- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux appels téléphoniques,
- rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.

Entretien technique : 10 m
Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

Questionnement à partir de production(s) : 10 m
Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

Entretien final : 105 m
Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise. Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.
Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.
A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0. Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo. Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.
Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION
Organisme de formation : Demander les conditions de partenariat – commercial@forces.fr
Particulier ou entreprise : Demander un devis
2 200 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue

Raisons de choisir FORCES :
Pédagogie innovante : e-learning ; e-books ; experts variés ; tests ; visios
Suivi pédagogique et technique par consultant confirmé
84% de réussite aux examens d'Etat
Notation 4,82/5 sur le CPF

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.
Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits

WWW.FORCES-LMS.COM
Email : commercial@forces.fr