



ALTERNANCE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTIONLiberté
Égalité
Fraternité

TITRE PROFESSIONNEL - NIVEAU 4

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Mise à jour septembre 2026

**DURÉE**
455H
SUR 1 AN

Rythme : 2 jours/semaine en centre.



PRÉREQUIS

Être titulaire d'une certification de niveau 3 (CAP, BEP ou équivalent) ou justifier d'un niveau de connaissances générales permettant de suivre la formation.

Les candidats ne disposant pas du niveau requis peuvent être admis sous réserve d'une étude de leur parcours et de leurs expériences professionnelles, permettant de vérifier leur capacité à suivre la formation et à exercer les activités visées. Une maîtrise des compétences de base en communication écrite et orale ainsi qu'une utilisation courante des outils bureautiques sont recommandées.

ACCES

De décembre à mars chaque année



FINANCEMENT

Formation éligible au CPF
FINANCEMENTS
OPCO, TRANSITIONS PRO,
Entreprises

Formation accessible aux
personnes en situation de
handicap

0590 38 22 78
apprentissage@fore.fr

Campus METAFORE
Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault
www.fore.fr/apprentissage

LE MÉTIER

Le Chargé d'accueil et de gestion administrative assure l'accueil physique, téléphonique et numérique des usagers, clients ou partenaires. Il réalise les activités administratives courantes, traite les informations et les dossiers, participe au suivi des procédures et contribue à la qualité de service ainsi qu'au bon fonctionnement de la structure.

OBJECTIFS

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et numérique des usagers ou clients.
- Gérer les tâches administratives courantes et le suivi des dossiers.
- Maîtriser les outils bureautiques et les procédures administratives.
- Communiquer efficacement avec les différents interlocuteurs internes et externes.
- Contribuer à la qualité de service et au bon fonctionnement administratif de la structure..

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes Actives et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur. Mise en situation. Travaux dirigés. Etudes de cas. Présentiel.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Plateau technique. Salles informatiques connectées à Internet (fibre optique).

Documentations sur plateforme informatique. TEAMS. Vidéo projecteur. Matériel en salle de formation et sur plateau technique.

SUIVI & ÉVALUATIONS

Contrôles continus et études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP.

Une progression pédagogique est remise par chaque formateur.

Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent administratif / Agente administrative
- Assistant / Assistante administrative
- Employé / Employée administrative
- Agent d'accueil polyvalent / Agente d'accueil polyvalente
- Secrétaire administratif / Secrétaire administrative
- Assistant / Assistante de gestion
- Assistant / Assistante de services administratifs

POURSUITE D'ETUDE

- BTS GPME
- BTS Comptabilité Gestion
- BTS Communication
- TP Assistant Ressources Humaines
- TP Gestionnaire Comptable et Fiscal



ALTERNANCE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTIONLiberté
Égalité
Fraternité

TITRE PROFESSIONNEL - NIVEAU 4

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Mise à jour septembre 2026

LE PROGRAMME

CERTIFICATION Chargé d'accueil et de gestion administrative

Titre professionnel de niveau 4 (NA) intitulé «Chargé d'accueil et de gestion administrative» enregistré au RNCP le 07/08/2025 et délivré par le Ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion

Code RNCP : 41239

Code diplôme : 46T32405

Code NSF : 324p

VAE

Pour toute information relative à la VAE : www.vae.gouv.fr

Le livret N° 1 CERFA dit formulaire N° 12818*02 est le livret de pré-candidature à l'inscription d'une formation par la voie de la VAE :

Pour toute aide relative à la complétion de ce document, veuillez vous rapprocher de la Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS). »

MOBILITÉ

Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM ou TALIS :

<https://ladom.fr/implantation/la-dom-guadeloupe/>

Plus d'infos : Mathieu JANUS au 0690 76 96 56

Bloc de compétences 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Ce bloc vise à développer les compétences nécessaires pour garantir un accueil professionnel, efficace et adapté aux différents publics, tout en assurant la gestion et la circulation des informations au sein de la structure.

Assurer l'accueil physique et téléphonique

Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs, usagers, clients ou partenaires.
Identifier les besoins des interlocuteurs et apporter une réponse adaptée.
Gérer les appels entrants et sortants dans le respect des procédures de la structure.
Représenter l'image et les valeurs de l'organisation à travers une communication professionnelle.
Utiliser les outils numériques et téléphoniques liés à l'accueil.

Gérer des situations complexes à l'accueil

Adapter sa communication à des interlocuteurs variés et à des contextes sensibles.
Faire face aux situations de tension, d'insatisfaction ou de conflit avec professionnalisme.
Prioriser les demandes et gérer les situations d'urgence ou d'affluence.
Appliquer les procédures internes en matière de sécurité, de confidentialité et de qualité de service.

Assurer un traitement équitable et respectueux des différents publics accueillis.

Traiter les flux d'information internes et externes

Réceptionner, enregistrer et diffuser les informations selon les procédures établies.
Assurer la gestion du courrier, des courriels et des différents canaux de communication.
Mettre à jour les bases de données, répertoires et outils de suivi.
Garantir la fiabilité, la confidentialité et la traçabilité des informations traitées.
Faciliter la circulation de l'information entre les services et les interlocuteurs externes.

Bloc de compétences 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

Ce bloc vise à développer les compétences nécessaires à la réalisation des activités administratives courantes, au suivi des dossiers et au traitement des demandes des usagers, clients ou partenaires, dans le respect des procédures de l'organisation.

Prendre en charge les activités administratives courantes

Réaliser les travaux administratifs et bureautiques nécessaires au fonctionnement de la structure.
Rédiger, mettre en forme et diffuser des documents professionnels.
Organiser et suivre les agendas, réunions et déplacements.
Classer, archiver et assurer la gestion documentaire.
Utiliser les outils numériques et logiciels de gestion administrative.

Assurer le traitement administratif des dossiers

Constituer, mettre à jour et suivre les dossiers administratifs.
Collecter, vérifier et enregistrer les informations et pièces justificatives.
Assurer le suivi des procédures administratives dans le respect des délais.
Garantir la fiabilité, la conformité et la confidentialité des données traitées.
Produire les documents de suivi et les reportings nécessaires à l'activité.

Traiter les réclamations courantes

Recueillir et analyser les demandes, remarques ou réclamations des usagers ou clients.
Apporter une réponse adaptée dans le respect des procédures et du niveau de responsabilité confié.
Assurer le suivi des demandes jusqu'à leur résolution.
Orienter les situations nécessitant une expertise ou une validation vers les interlocuteurs compétents.
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en identifiant les dysfonctionnements récurrents.

0590 38 22 78
apprentissage@fore.fr

Campus METAFORE
Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault
www.fore.fr/apprentissage