



TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

Spécialisation : Auto-école et formation à la conduite – Maîtrise des exigences Qualiopi
Alternance / Session du 26 août 2026 au 20 octobre 2027

- RNCP41239 / Certificateur; MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Niveau 4 (BAC)
- Date de début des parcours certifiants 01-10-2025
- <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>
- OPAC certifié QUALIOP AF- VAE - CFA, garantissant la qualité de ses processus et l'éligibilité aux financements publics

Le/la chargé(e) d'accueil et de gestion administrative est le premier point de contact de la structure. Dans un positionnement orienté auto-école et formation à la conduite, il/elle accueille, informe et oriente les candidats, tout en assurant la gestion des dossiers permis, des financements et des démarches réglementaires.

Véritable pilier organisationnel, il/elle contribue à la gestion des plannings (élèves et moniteurs), au suivi des dossiers (ANTS) et à la traçabilité des informations, en cohérence avec les exigences Qualiopi, garantissant une organisation fiable et efficace.

Objectifs pédagogiques

Dans le cadre de l'alternance, la formation vise à développer une posture professionnelle adaptée et des compétences opérationnelles en lien direct avec les situations rencontrées en entreprise, notamment dans un environnement auto-école et formation à la conduite, en intégrant les exigences qualité (Qualiopi).

Elle permet de :

- maîtriser les techniques d'accueil (physique, téléphonique, numérique) et la prise en compte de la satisfaction
- assurer la gestion administrative courante (dossiers permis, financements) avec traçabilité
- organiser et sécuriser l'information (suivi ANTS, conformité, gestion documentaire)
- utiliser les outils bureautiques et numériques dans une logique de suivi et d'efficacité
- renforcer la communication professionnelle et la fiabilité des échanges

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- accueillir, informer et orienter les publics en autonomie
- traiter les demandes administratives et assurer le suivi de dossiers (permis, CPF) avec traçabilité
- rédiger et gérer des documents professionnels conformes aux exigences qualité
- organiser le classement, l'archivage et l'accessibilité des informations
- utiliser les outils numériques en contexte professionnel avec suivi des activités
- respecter les règles de qualité, de confidentialité et du RGPD, et contribuer à une démarche d'amélioration continue

Organisation et durée de la formation

- Date de début : 26 août 2026
- Date de fin : 20 octobre 2027

Volume et répartition

- 400 heures en centre de formation
- 1680 heures réalisées en alternance avec l'entreprise (immersion professionnelle continue)

Rythme de l'alternance

- 4 jours en entreprise : lundi, mardi, jeudi, vendredi
- 1 jour en formation : mercredi
 - Durée hebdomadaire en centre : 7 heures

Calendrier prévisionnel

- Formation en centre : Du 26 août 2026 au 20 octobre 2027 (1 jour / semaine)
- Périodes en entreprise : Tout au long du parcours, hors journées de formation
- Session d'examen prévisionnelle :
 - À partir du 25 octobre 2027

Modalités d'organisation

- La formation s'inscrit dans une logique d'alternance intégrative.
- Ce dispositif permet le développement de compétences directement mobilisables en situation de travail et favorise l'insertion durable dans l'emploi.

Pré-requis

- Maîtriser les savoirs de base en français (lecture, écriture, compréhension)
- Être à l'aise avec les opérations de base en mathématiques
- Avoir une première expérience ou appétence pour les métiers de l'accueil, de l'administratif et du secteur auto-école
- Disposer de compétences numériques de base (utilisation d'un ordinateur, navigation internet, outils bureautiques simples et outils en ligne)

Public cible

- Demandeurs d'emploi souhaitant se qualifier dans les métiers de l'accueil et de l'administratif, notamment en auto-école
- Salariés en reconversion ou en évolution professionnelle, notamment via le dispositif Pro-A
- Toute personne souhaitant développer des compétences en accueil, relation client et gestion administrative

Modalités

- Signature d'un contrat d'alternance (apprentissage ou professionnalisation) avec une entreprise d'accueil, notamment en auto-école
- Validation du projet professionnel lors d'un entretien
- Vérification des prérequis et de la motivation
- Finalisation du contrat CERFA

L'inscription est validée après signature du contrat et accord de prise en charge par les organismes financeurs.

Tarifs et financement

- Coût de la formation: 6 800 € nets de taxe (exonération de TVA)
- Dans le cadre d'un contrat d'alternance (apprentissage ou professionnalisation), le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise d'accueil, selon les niveaux de financement en vigueur.
- Modalités de financement en alternance
 - Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO
 - Aucun frais de formation pour l'alternant (hors cas particuliers)
 - Rémunération du bénéficiaire par l'entreprise (<https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2918>)

Condition d'ouverture de session

La session est ouverte sous réserve de :

- 6 apprenants minimum
- 10 apprenants maximum

Accessibilité aux publics en situation de handicap

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous conditions d'aménagement.
- Référent handicap: admin@ethos-competences.com



TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

Spécialisation : Auto-école et formation à la conduite – Maîtrise des exigences Qualiopi
Alternance / Session du 26 août 2026 au 20 octobre 2027

Programme détaillé

- **Module 1 - Accueil physique, téléphonique et numérique (80 h)**
 - Objectif : Assurer un accueil professionnel multicanal en auto-école dans une logique qualité.
 - Contenus : posture d'accueil, accueil des candidats, gestion des demandes (permis, formations), messagerie, qualification et orientation, gestion des situations difficiles, qualité de service, recueil et suivi de la satisfaction (traçabilité).
- **Module 2 - Communication professionnelle (50 h)**
 - Objectif : Communiquer efficacement en garantissant la fiabilité des échanges.
 - Contenus : communication orale et écrite, rédaction de mails, transmission d'informations, relation clients/usagers, travail en équipe, gestion des situations sensibles, formalisation et traçabilité des échanges.
- **Module 3 - Production de documents administratifs (90 h)**
 - Objectif : Produire des documents administratifs conformes et exploitables.
 - Contenus : courriers professionnels, documents liés aux dossiers permis, comptes rendus, mise en forme (Word), normes de présentation, contrôle qualité, standardisation et conformité documentaire (Qualiopi).
- **Module 4 - Gestion et suivi administratif (80 h)**
 - Objectif : Assurer le traitement administratif courant avec suivi rigoureux.
 - Contenus : gestion des inscriptions, suivi des dossiers permis, démarches ANTS, suivi des financements (CPF, France Travail), mise à jour des bases de données, tableaux de suivi (Excel), respect des procédures, suivi d'indicateurs simples.
- **Module 5 - Classement, archivage et RGPD (40 h)**
 - Objectif : Organiser et sécuriser l'information.
 - Contenus : classement des dossiers candidats, archivage papier et numérique, confidentialité, RGPD, traçabilité (Qualiopi), gestion documentaire, accessibilité et conservation des preuves.
- **Module 6 - Environnement professionnel et outils numériques (30 h)**
 - Objectif : Utiliser les outils numériques en situation professionnelle.
 - Contenus : outils bureautiques, logiciels métier auto-école, gestion des plannings élèves/moniteurs, messagerie, organisation du travail, gestion du temps, qualité de service, suivi des activités et reporting.
- **Module 7 - Préparation à la certification (30 h incluses)**
 - Objectif : Sécuriser la réussite à l'examen.
 - Contenus : épreuves du TP, méthodologie du dossier professionnel, ateliers DP, entraînements, simulations jury, évaluations blanches, suivi des acquis.
 - Cette phase est intégrée au parcours.
- **Période en entreprise (140 h)**
 - Objectifs : mise en œuvre des compétences en auto-école avec intégration des pratiques qualité : accueil des candidats, gestion administrative (dossiers permis, ANTS, financements), organisation des plannings, utilisation des outils professionnels, participation à la traçabilité et à l'amélioration continue.
 - Modalités : convention de stage, suivi formateur, évaluation en situation de travail, attestation, retours d'expérience.
- **Certification visée**
 - Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239)
 - Certification reconnue par l'État, délivrée par le Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion.
 - L'obtention du titre est conditionnée à la réussite aux épreuves certificatives en fin de parcours.
 - Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences de manière autonome, selon le référentiel.
- **Modalités de validation des acquis**
 - Les acquis sont évalués tout au long de la formation via des mises en situation professionnelles contextualisées (auto-école) et des exercices pratiques.
 - La validation s'effectue selon les modalités du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239).
- **Moyens pédagogiques**
 - Supports pédagogiques actualisés, études de cas (auto-école), mises en situation et travaux pratiques.
 - Postes informatiques équipés et outils professionnels.
 - Encadrement par formateurs experts, suivi individualisé et tuteur en entreprise.
- **Organisation spécifique**
 - Un ajustement en fin de parcours peut être réalisé afin de garantir l'atteinte des 400 heures.