



TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

- RNCP41239 / Certificateur; MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Date de début des parcours certifiants 01-10-2025
- <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>
- OPAC certifié QUALIOPI 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. Il/elle accueille, informe et oriente les publics, tout en assurant la gestion administrative quotidienne. Véritable pilier organisationnel, il/elle garantit une expérience usager de qualité et contribue à l'efficacité des services.

Objectifs pédagogiques

Développer une posture professionnelle d'accueil et de service, maîtriser les techniques d'accueil (physique, téléphonique et numérique), acquérir les compétences nécessaires à la gestion administrative courante, organiser et sécuriser l'information, et utiliser efficacement les outils bureautiques et numériques tout en renforçant la communication professionnelle à l'écrit et à l'oral.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable d'accueillir, informer et orienter les publics en autonomie, de traiter les demandes administratives courantes dans le respect des procédures, de rédiger et gérer des documents professionnels, d'assurer le suivi de dossiers, d'organiser le classement et l'archivage, d'utiliser les outils numériques, et de contribuer efficacement au bon fonctionnement administratif de la structure dans le respect des règles de qualité, de confidentialité et du RGPD.

La formation prépare à l'obtention du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239), certification professionnelle reconnue par l'État et délivrée par le Ministère du Travail, attestant de compétences opérationnelles directement mobilisables en entreprise.

L'obtention du titre est conditionnée à la réussite aux épreuves certificatives.

Organisation et durée de la formation

- Date de début : 15 juillet 2026
- Durée totale : 540 heures
 - 400 heures en centre de formation
 - 140 heures en stage en entreprise (28/09/2026 - 23/10/2026)
- Rythme : 4 jours par semaine (lundi, mardi, jeudi, vendredi – mercredi non travaillé)
- Durée hebdomadaire : 28 heures

Calendrier prévisionnel

- Fin de la formation (incluant stage) : 03 décembre 2026
- Session d'examen prévisionnelle : à partir du 7 décembre 2026

Modalités d'organisation

La formation alterne des apports théoriques, des mises en situation professionnelles et une période de stage en entreprise, permettant le développement de compétences opérationnelles directement mobilisables en situation de travail.

Condition d'ouverture de session

La session de formation est ouverte sous réserve d'un effectif minimum de 6 apprenants inscrits / 10 maximum

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 et de l'administratif
- Disposer de compétences numériques de base (utilisation d'un ordinateur, navigation internet, outils bureautiques simples)

Public cible

- Demandeurs d'emploi souhaitant acquérir une qualification reconnue dans les métiers de l'accueil et de l'administratif
- Salariés en reconversion ou en évolution professionnelle
- Toute personne souhaitant développer des compétences en accueil, relation client et gestion administrative

Modalités

- L'admission en formation est conditionnée à la validation du dossier de candidature (test de positionnement et entretien de motivation), ainsi qu'à la validation administrative du dossier.
- Le cas échéant, elle est également soumise à l'accord de prise en charge du financeur (CPF, France Travail, Région, employeur, etc.).
- Une convocation précisant le lieu, le calendrier et les modalités de la formation est adressée au bénéficiaire avant le démarrage du parcours.

Tarifs (exonération de TVA) et financement

- Tarifs et modalités de financement
 - Tarif de la formation : 6 000 € TTC
- Financements possibles
 - Cette formation peut bénéficier de co-financements, combinant aides publiques et apport personnel, selon votre situation.
 - Financeurs publics : Région Réunion (Pass Formation), France Travail, CPF
 - Complément personnel : en cas de reste à charge
 - Facilités de paiement
 - En cas de financement personnel partiel ou total, des solutions de paiement échelonné (mensualités) sont proposées afin de sécuriser votre accès à la formation.

Moyens Pédagogiques

- Supports pédagogiques actualisés, études de cas, mises en situation et travaux pratiques.
- Postes informatiques équipés et ressources professionnelles.
- Encadrement par formateurs experts, suivi individualisé et tuteur en entreprise dans le cadre du stage

Modalités de validation des acquis

- Les acquis sont évalués tout au long de la formation via des mises en situation professionnelles et des exercices pratiques.
- La validation s'effectue selon les modalités du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (RNCP41239) :
- Le titre peut être obtenu en totalité ou par blocs de compétences (CCP).

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

S.A.S. ETHOS COMPÉTENCES

27 place de la ville de Foshan, 97419 La Possession / ethos-competences.com / +262(0)6 93 48 90 88

R.C.S. Saint-Pierre de la Réunion: 94384836600010

màj mars 2026

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 04973678997 auprès du Préfet de région de Réunion. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat
N° Unité Administrative Immatriculée: 9741897U, attribué dans le répertoire académique et ministériel sur les établissements du système éducatif
Information et inscription: admin@ethos-competences.com



TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

RNCP41239

Programme

- Date de début : 15 juillet 2026
- Durée totale : 540 heures
 - 400 heures en centre de formation
 - 140 heures en stage en entreprise
- Rythme de la formation : 4 jours par semaine (lundi, mardi, jeudi, vendredi – mercredi non travaillé)
- Durée hebdomadaire : 28 heures

- **Module 1 - Accueil physique, téléphonique et numérique (80 h)**

- Objectif : Assurer un accueil professionnel multicanal.
- Contenus : posture d'accueil, accueil physique et téléphonique, messagerie électronique, qualification de la demande, orientation du public, gestion des situations difficiles, qualité de service.

- **Module 2 - Communication professionnelle (50 h)**

- Objectif : Communiquer efficacement en contexte professionnel.
- Contenus : communication orale et écrite, rédaction de mails, transmission d'informations, relation usagers/clients, travail en équipe, gestion des situations sensibles.

- **Module 3 - Production de documents administratifs (90 h)**

- Objectif : Produire des documents administratifs conformes.
- Contenus : règles de rédaction, courriers professionnels, comptes rendus, mise en forme, Word (fonctions essentielles), normes de présentation, contrôle qualité.

- **Module 4 - Gestion et suivi administratif (80 h)**

- Objectif : Assurer le traitement administratif courant.
- Contenus : traitement du courrier, enregistrement et suivi de dossiers, mise à jour de bases de données, tableaux de suivi, Excel (bases), respect des procédures.

- **Module 5 - Classement, archivage et RGPD (40 h)**

- Objectif : Organiser et sécuriser l'information.
- Contenus : méthodes de classement, archivage papier et numérique, GED, confidentialité, sensibilisation RGPD, traçabilité.

- **Module 6 - Environnement professionnel et outils numériques (30 h)**

- Objectif : Utiliser les outils numériques en situation professionnelle.
- Contenus : environnement bureautique, messagerie et agenda partagé, outils collaboratifs, organisation du travail, gestion du temps, qualité de service.

- **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.
- Cette phase est intégrée au parcours.

- **Période en entreprise (140 h)**

- Objectifs : mise en œuvre des compétences, activités d'accueil, traitement administratif, utilisation des outils professionnels, intégration en équipe.
- Modalités : convention de stage, suivi formateur, évaluation en situation de travail, attestation.

- **Modalités d'évaluation**

- Évaluations continues, mises en situation professionnelles, évaluation en entreprise, dossier professionnel et session d'examen conforme au référentiel RNCP41239.