

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F)

*Possibilité de suivre et de valider tout ou partie des blocs de compétences.
Parcours de formation individualisé.*

LA FORMATION

Objectif(s)

- Accueillir et orienter efficacement les visiteurs, usagers ou clients, en assurant un service de qualité en présentiel ou à distance.
- Gérer les flux d'information internes et externes, en utilisant les outils bureautiques et numériques adaptés.
- Assurer le traitement administratif courant (rédaction, suivi de dossiers, classement, archivage).
- Traiter les demandes ou réclamations de premier niveau, en respectant les procédures internes.
- Contribuer à l'image professionnelle de la structure, en adoptant une posture adaptée et en garantissant la confidentialité des informations.
- Travailler en autonomie, tout en s'adaptant à différents contextes et interlocuteurs.

Contenu

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

Module transversal possible :

- Préparation certification TOSA (logiciels bureautique).
- Préparation à la Certification Voltaire
- Préparation à la certification PIX

Résultat(s) attendu(s) et modalité(s) d'évaluation

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (H/F) (Niveau 4)

[RNCP41239](#)

Certificateur(s) : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Pour en savoir plus sur les caractéristiques de la certification préparée, consulter la fiche France Compétences

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluations réalisées tout au long de la formation (tests, quizz, mises en situation, études de cas)
 - Examen en fin de formation
 - Acquisition d'un bloc si et seulement si l'ensemble des compétences du bloc est validé.
- Possibilité de validation partielle sous forme de blocs de compétences autonomes.

Certification(s) complémentaire(s) possible(s)

Exploiter les fonctionnalités de Microsoft Excel pour la gestion et l'analyse des données (Tosa)

[RS7256](#)

Rédiger et mettre en forme des documents professionnels avec Word (Tosa)

[RS6964](#)

Intervenant(s)

Formateurs expérimentés issus du terrain et spécialistes dans leurs domaines de compétences.

Organisme responsable

GRETA 21

Lycée Hippolyte Fontaine, 20 Boulevard Voltaire, BP 27529,, 21000 DIJON

Siret : 19210018800031 - N° d'activité : 26210247721

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Circ. n°2006-10 du 16.3.06 -BOT n°20016-4 du 30.4.06-)

www.bourgogne-greta.fr



INFO(S) +

Taux de réussite

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Taux d'insertion

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Taux d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s)

La formation conduisant à cette certification vient récemment d'être mise en place. Des indicateurs de résultats précis sont à venir.

Suite(s) de parcours / Equivalence(s) / Passerelle(s)

En cas de validation partielle de la certification, possibilité de compléter le parcours de formation en vue d'obtenir la certification dans sa globalité. La validation d'un bloc de compétences est acquise à vie sous réserve des évolutions des compétences constatées par l'analyse des situations de travail par le certificateur (sauf exceptions).

DIJON

Formation en présentiel

Lieu de la formation



Lycée Polyvalent Le Castel
22 rue Daubenton
21000 DIJON

Durées

- Durée indicative : 806 Heure(s)
- Durée totale : 789 h (dont 600 h en centre)

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Niveau d'entrée exigé : Niveau 3

- Connaissance environnement informatique
- Savoirs de base professionnels (ponctualité, assiduité, posture professionnelle, aisance relationnelle, etc.)

Effectif

De 8 à 15

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible

Positionnement pédagogique : Contenu et durée de formation indicatifs qui peuvent être adaptés en fonction des du rythme d'apprentissage de l'apprenant (ex : contrat en alternance).

- Pédagogie par alternance
- Formation en situation de travail
- En centre
- *Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou du Plan de Développement des Compétences de l'entreprise, l'alternance est basée sur 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.*
- *Dans le cadre de la formation continue, un stage en entreprise de 6 semaines est organisé.*

Moyen(s) et modalité(s) pédagogique(s)

- Document pédagogique
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Ressources numériques
- Travaux pratiques

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après test

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.

Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr>

Coût total max. : 10 728.00 € TTC

Organisme non assujetti à la TVA

Les frais aux inscriptions des certifications TOSA, Voltaire et PIX ne sont pas inclus dans le prix.

De nombreuses modalités de financement sont possibles, n'hésitez pas à nous consulter.

En fonction du projet de formation, les certifications supplémentaires peuvent être retirées du contenu.

Organisme formateur

GRETA 21

Lycée Hippolyte Fontaine, 20 Boulevard Voltaire, BP 27529, 21000 DIJON

Siret : 19210018800031

Contact(s)

Bénédicte DE SAMBUCY - Conseillère en formation professionnelle

Tél. : 03 80 54 39 05 - benedicte.de-sambucy@ac-dijon.fr

Léa GAUTIER - Coordinatrice

Tél. : 03 80 59 61 80 - lea.gautier@ac-dijon.fr

Prochaine(s) date(s)

Du 07/12/2026 au 11/06/2027

Entrées/sorties à dates fixes

Dates d'inscription

Inscriptions fermées, contactez l'organisme de formation



Référent handicap

Elodie LECUYER - Tél. : 06 81 88 96 10 - elodie.lecuyer@ac-dijon.fr