formationplus méditerranée

ADMINISTRATIF

Titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (en alternance)
Sous statut apprenti ou de contrat de professionnalisation

Mise à jour le : 04.03.2026 Par AA - Taux de réussite 2025 : pas de candidat en 2025

RNCP41239, certificateur : ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, enregistré le 01.10.2025, date d'échéance : 30.09.2030

OBJECTIF :

- Assurer les activités d'accueil d'une structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

PUBLIC :
Tout public
«Centre de formation accessible au public en situation de handicap»

PRÉ-REQUIS :
Pas de pré-requis

DÉLAIS D'ACCÈS :
Formation titre professionnel : l'entrée en formation est permanente, elle peut se faire tout au long de l'année

DÉLAIS DE RÉPONSE :
48 heures
Contact : Caroline BAAS contact@formationplus.org

MODALITÉS D'ACCÈS :
Processus d'inscription à l'action
Prise de rendez-vous par mail ou via appel téléphonique, prise en compte de la candidature. Votre formation pourra commencer après signature du contrat d'apprentissage

PARCOURS PASSERELLE :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/

https://www.meformerenregion.fr/diplomes/titre-professionnel-charge-d-accueil-et-de-gestion-administrative

LIEU DE FORMATION :
Formation Plus Méditerranée
32 boulevard Jean Bourrat, 66000 Perpignan

TARIF :
Aucun frais de scolarité
Financé par les OPCO

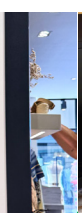
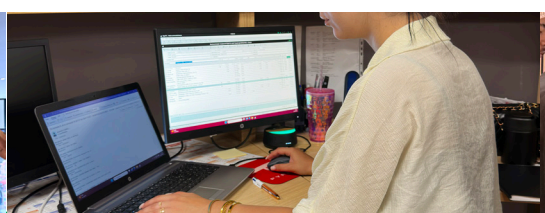
FORMATEUR :
Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions

DURÉE DE LA FORMATION :
400 heures sur 1 an (parcours adapté en fonction du profil)
En cas d'acquisition partielle ou de bénéfices de notes dans le diplôme correspondant, la durée de la formation sera adaptée

MÉTHODOLOGIE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :
Cours théorique et pratique en salle de cours et ateliers professionnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION :
Évaluation tout au long de la formation
Passage d'examen sous forme ponctuel avec examen en pratique de mise en situation professionnel et orale devant un jury de professionnel

« En cas d'échec à cet examen lors d'une précédente session, datant de moins d'un an, votre parcours et votre examen final sera adapté sur les blocs de compétences (CCP) manquants »


Programme de la formation

Notre programme de préparation suit le référentiel de la DREETS

CCP1. ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
- L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur
- Les informations transmises sont fiables
- Les informations principales d'un échange simple en anglais transmise en français par écrit au destinataire cible
- L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

GÉRER DES SITUATIONS COMPLEXES À L'ACCUEIL

- L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
- Les sources de tension ou de conflit sont repérées
- La communication est adaptée en fonction des interlocuteurs et des situations

TRAITER LES FLUX D'INFORMATION INTERNES ET EXTERNES

- Les informations reçues sont triées et priorisées selon leur importance
- Les boites de réception sont organisées efficacement
- Les mails et messages entrants sont traités dans les délais impartis
- L'information transmise est fiable et répond à la demande
- La confidentialité des informations traitées est respectée

CCP2. GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

PRENDRE EN CHARGE LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES COURANTES

- L'information communiquée correspond à l'objectif
- La planification des rendez-vous est efficiente
- La mise à jour est fiable

ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DES DOSSIERS

- Les dossiers sont constitués dans le respect des procédures internes
- Les demandes sont traitées conformément aux conditions générales de la structure
- Les informations collectées ou mises à jour sont fiables
- L'information est transmise aux parties prenantes via les outils collaboratifs

TRAITER LES RÉCLAMATIONS COURANTES

- La réponse apportée respecte les procédures de la structure
- Le niveau de délégation accordé est respecté
- Les détails et échéances sont respectés
- L'information est transmise aux parties prenantes

