

TITRE PROFESSIONNEL

Re•travailler

dans l'OUEST

CHARGÉ-E D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE



Le chargé d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

CERTIFICATION - DIPLÔME

Titre professionnel de Niveau 4 (BAC) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 41239.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : 469h

Immersion en entreprise : 126h

Total : 595 heures

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Chargé-e d'Accueil et de Gestion Administrative,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Chargé-e d'Accueil et de Gestion Administrative en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

Obtenir le titre professionnel « Chargé-e d'Accueil et de Gestion Administrative » niveau 4 (BAC).

COMPÉTENCES CIBLÉES

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

Gérer les activités administratives d'une structure

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

FORMATION DISPONIBLE POUR :



MÉTIER S CIBLÉS

Le-la Chargé-e d'Accueil et de Gestion Administrative exerce dans tout type de structure, publique, privée, commercial ou non quel que soit le secteur d'activité.

Assistant administratif
Secrétaire administratif

Chargé d'accueil
Secrétaire d'accueil



POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'un titre professionnel Assistant Ressources Humaines ou Assistant de Direction niveau BAC+2.



PROGRAMME DE LA FORMATION *

Modules d'intégration (28h)

CCP1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure (185,5h)

- La communication au service de l'accueil
- La prise en compte du handicap
- L'accueil physique et téléphonique
- La gestion des conflits en situation d'accueil
- Le classement et l'archivage
- La sécurisation des données
- L'analyse de la demande d'information
- La réponse aux demandes internes et externes

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure (175h)

- La veille
- L'agenda et la planification des activités
- Les réunions professionnelles
- Les calculs commerciaux
- Les documents commerciaux
- Les tableaux de bord
- La gestion commerciale des stocks
- Les réclamations et litiges

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi (80,5h)

**Le contenu peut évoluer en fonction du Référentiel RNCP ou du programme*



LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation ou mixte (Blended learning).

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle.

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.



EXAMEN

Les compétences du candidat pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :

Les résultats des évaluations passées en cours de formation (pour les candidats issus d'un parcours de formation)

Le Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles

Une mise en situation professionnelle

Un entretien technique

Un questionnaire à partir de productions

Un entretien final

Dans le cadre d'une validation partielle par **Certificat de Compétences Professionnelles**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des mêmes éléments.

S'il obtient **tous les CCP du titre**, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet. Si le candidat obtient seulement **un ou plusieurs CCP**, il a la possibilité de se représenter au(x) CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, le candidat peut, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.



PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.

Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF

Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)

Possibilité d'aménagement des modalités d'examen



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

- Accueil adapté
- Circulation facilitée
- Plan d'accessibilité affiché sur site



CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

- Justifier d'un niveau 1ère ou Terminale
- Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité
- Disposer des compétences de base en informatique et en bureautique
- Maîtriser les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques de la langue française
- Aptitudes à la lecture et à l'analyse de données chiffrées
- Justifier d'un niveau A2 en anglais

Prérequis techniques :

Chaque apprenant souhaitant se positionner sur la formation doit disposer d'un ordinateur fixe ou portable, capable de supporter l'installation des logiciels nécessaires à la formation.

La configuration minimale recommandée doit comprendre :

- Processeur i5 ou i7 récent ou Ryzen 5 minimum (5ème génération)
- 8Go mémoire minimum (16Go fortement conseillé)
- Windows 10 ou 11
- Disque dur 512 Go
- Un accès Internet opérationnel en continu (fibre conseillée)
- Une webcam et un micro en bon état de fonctionnement

Les ordinateurs possibles avec ces préconisations : HP 15s-eq2000sf / Lenovo Yoga Slim 7 13ACN5-801 / Dell Vostro 3520 / Asus Vivobook



FINANCEMENTS POSSIBLES

- Le dispositif « CPF de transition professionnelle »
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)
- Le Contrat de Sécurisation Professionnelle (OPCO employeur)
- L'Aide Individuelle à la Formation (France Travail)
- L'Aide de votre Conseil régional
- En autofinancement
- Le Plan de développement des compétences (OPCO employeur)
- Le dispositif Pro A (OPCO employeur)

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1- Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2- Participation à une réunion d'information.
- 3- Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4- Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation



**Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :**



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr