



Le chargé d'accueil et administratif 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.

ORGANISATION

La **formation de Chargé.e d'accueil et de gestion administrative** s'organise ainsi :

- Lieux de formation : Toulouse, Montpellier, Tarbes, Perpignan, Carcassonne
- Effectif : De 8 à 15
- Durée modulable : entre 400h à 500h et adaptable en fonction du niveau initial et des compétences de la personne
- Modalités : Formation continue ou alternance (en présentiel, distanciel ou mixte)
- Délai d'accès à la formation : 1 à 3 mois
- Modalité d'accès : Test d'admissibilité & Entretien individuel

PROFILS & PRÉREQUIS

La formation s'adresse à toute personne désirant se former (ou consolider ses connaissances) sur l'ensemble des compétences du métier de chargé d'accueil et gestion administrative.

Aucun diplôme n'est nécessaire pour accéder à cette formation.

Certains prérequis sont nécessaires :

- Connaissance de l'outil informatique (classe de 1re -terminale ou équivalent)
- Bon niveau en français (lecture de textes administratifs et rédaction de comptes rendus).

VALIDATION & CERTIFICATION

- Libellé de la certification : Titre professionnel - **Chargé d'accueil et de gestion administrative**
- Niveau : Titre professionnel de niveau 4 (BAC)
- Code RNCP : 41239
- Nom du certificateur : Ministère du Travail du plein Emploi et de l'Insertion
- Date d'enregistrement de la certification : 01-10-2025

Le titre professionnel peut être validé entièrement ou partiellement. Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules de formation.

Vous pouvez ensuite intégrer des formations de niveau 5 (BAC+2).

Accès aux indicateurs de résultats calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

SUITE DE PARCOURS & DÉBOUCHÉS

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité

Type d'emplois accessibles :

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil

Après le titre professionnel Chargé.e d'accueil et gestion administrative vous pouvez poursuivre vos études sur un Titre Professionnel de niveau BAC+2 :

- Assistant.e de direction
- Assistant.e Ressources Humaines
- Gestionnaire de paie
- Assistant.e Commercial.e

MODE DE FINANCEMENT & PRIX

La **formation Chargé.e d'accueil et de gestion administrative** est accessible en alternance comme en formation continue (notamment dans le cadre d'une reconversion) et peut-être financé par :

- Contrat d'apprentissage : 12 mois de formation (1 à 2 jours de formation par semaine)
- Contrat de professionnalisation : 12 mois de formation (1 jour de formation par semaine)
- CPF (Mon Compte Formation)
- VAE (Inscription sur France VAE)
- Autofinancement
- Transition Pro
- Plan de Développement des Compétences Entreprise

Prix : Entre 4 500€ et 7 500€

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Dans le respect des règles sociétales, environnementales et numériques vous saurez :

- Assurer la prise en charge des activités d'accueil
- Assurer la gestion administrative d'une structure.

Les objectifs de la formation :

- Assurer l'accueil physique comme téléphonique de tous les publics,
- Identifier les besoins des interlocuteurs, y répondre et/ou orienter efficacement en fonction de la demande,
- Adopter une posture professionnelle, créer une première impression positive et participer activement à la qualité de la communication de la structure,
- Gérer les flux avec rigueur et s'y adapter conformément aux attendus de sécurité, de traçabilité et de qualité,
- Gérer et traiter, avec qualité et rigueur, l'ensemble des tâches administratives confiées (gestion agenda, prise de RDV, commandes, classement, archivage...),
- Garantir la conformité de la donnée, la traiter et la saisir dans les outils dédiés,
- Traiter les réclamations et les insatisfactions en trouvant des solutions adaptées.

CONTENU DE LA FORMATION

Bloc de compétence 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

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure la **fonction front office** de la structure, tous secteurs confondus. Il garantit un **accueil professionnel** et une image positive en répondant efficacement aux demandes des différents interlocuteurs. Il gère l'accueil **physique et à distance**, identifie les besoins, informe et oriente vers les services compétents, tout en veillant à la **sécurité et au respect des procédures**. Il traite et priorise les flux d'informations et assure la **traçabilité des échanges** via les outils numériques (standard, messagerie, CRM). Autonome, il sait gérer les situations complexes, les conflits et le stress. Il adapte sa communication aux publics, y compris aux situations de handicap, respecte la **confidentialité** et adopte des **pratiques écoresponsables**.

Bloc de compétence 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

Le chargé d'accueil et de gestion administrative exerce une fonction de **back-office essentielle** dans tous types de structures. Il assure une **communication efficace**, la **gestion et le suivi des dossiers**, ainsi que l'**accès sécurisé aux informations**. Il veille à la **satisfaction des interlocuteurs** et à la traçabilité des demandes et réclamations. Il organise les **agendas, réunions et plannings**, produit des écrits professionnels et gère le **classement et l'archivage** des documents. Il traite les **commandes, factures, relances et litiges de premier niveau**. Il utilise des **outils numériques et collaboratifs** (CRM, ERP) et travaille en lien avec les autres services. Autonome, il respecte les procédures, les délais et adopte des **pratiques écoresponsables**.

MÉTHODES & SUIVI PÉDAGOGIQUE

Le parcours de la formation est basé sur des méthodes pédagogiques centrées sur l'individualisation. Nous faisons le choix d'une stratégie pédagogique ayant pour objectif :

- D'individualiser les parcours en proposant à chaque personne un parcours personnalisé,
- Développer l'autonomie en rendant nos stagiaires acteurs de leurs apprentissages,
- Développer la culture technologique, en intégrant toutes les composantes, y compris celles en lien avec la sécurité sur le poste de travail,
- Développer attitudes, méthodes et rigueur professionnelles.

Des phases de cours et des études de cas individualisées sont intégrées dans notre plateforme d'apprentissage ADEL, la validation se fait avec le formateur référent au travers d'un travail collaboratif en petit groupe.

Les phases de TP sont évaluées individuellement par le formateur référent qui consigne les résultats dans un portefeuille de compétences.

Des temps encadrés sur TD et TP sont également prévus pour préparer le titre.

Une salle informatique est à disposition pour la constitution du dossier professionnel (DP), nécessaire au passage du Titre Professionnel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une évaluation est réalisée en amont du parcours. Elle permet l'évaluation des besoins, la vérification des prérequis et l'individualisation et la personnalisation de la formation. Les apprentissages sont mesurés tout au long du parcours de la formation et donnent lieu à la rédaction d'un carnet de compétences.

L'examen blanc et l'examen final sont réalisés au sein du Centre de formation.

L'évaluation de la satisfaction est réalisée en milieu et en fin de parcours.

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

Chaque stagiaire dispose d'un PC équipé de l'ensemble des logiciels Microsoft Office et d'une connexion internet.

Des supports pédagogiques et documentations peuvent être remis à l'issue de la formation.

L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

La.e Coordinat-eur-riche de la filière : prend en charge le recrutement des stagiaires, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Il-elle garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

La.e format-eur-riche référent du dispositif : il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

Les format-eurs-rices techniques : ils sont experts dans leur domaine d'intervention. Ils possèdent tous une expérience de plus de 5 ans dans le métier et sont formés à la pédagogie pour adultes.

La.e référent.e handicap : s'assure de la faisabilité organisationnelles (horaires, rythme), matérielles et pédagogiques (aides humaines, supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation. »

LOCAUX

[L'ADRAR](#) vous accueille dans ses locaux ouverts au public du lundi au vendredi de 8h45 à 17h15.

Un accueil téléphonique est assuré sur la même amplitude horaire. Les locaux, desservis par les transports en commun, sont entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap. Les locaux sont également équipés d'une zone de détente avec distributeurs.

CONTACT

Contact Toulouse / Ramonville

[05 32 09 51 33adrarinfo@adrar-formation.com](mailto:05.32.09.51.33adrarinfo@adrar-formation.com)

Contact Montpellier

[04 48 22 14 96montpellierinfo@adrar-formation.com](mailto:04.48.22.14.96montpellierinfo@adrar-formation.com)

Contact Tarbes

[05 32 09 51 33accueiltarbes@adrar-formation.com](mailto:05.32.09.51.33accueiltarbes@adrar-formation.com)

Contact Carcassonne

[04 48 22 14 96](tel:04.48.22.14.96)



Contact Toulouse / Ramonville

adrarinfo@adrar-formation.com - 05 32 09 51 33

Contact Montpellier

montpellierinfo@adrar-formation.com - 04 48 22 14 96

Contact Tarbes

accueiltarbes@adrar-formation.com - 05 32 09 51 33

Contact Carcassonne

carcassonneinfo@adrar-formation.com - 04 48 22 14 96