TITRE PROFESSIONNEL

Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

Niveau 4 · RNCP 41239 · Ouverture prévue en 2027

PRO'PULSE FORMATION
Incubateur d'avenir

15 mois	579 h	10-12	Alternance
de parcours	de formation	personnes par groupe	ou formation continue

Enregistrement : 01/10/2025 · **Échéance :** 30/09/2030 · **Certificateur :** Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

LE MÉTIER

Point de contact privilégié de la structure, le **chargé d'accueil et de gestion administrative** crée une première impression positive, valorise l'image de l'entreprise et assure le relais de l'information :

Front office : assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins, informe et oriente les interlocuteurs, contrôle l'accès et traite les flux d'information.

Back office : rédige des écrits professionnels, gère les rendez-vous et réunions, numérise, classe et archive, constitue les dossiers et suit les commandes.

Relation et réclamations : gère les situations délicates à l'accueil et traite les réclamations de premier niveau dans le respect des procédures.

Il utilise au quotidien les outils numériques (CRM, GED, agendas partagés, standard), prend en compte les besoins des personnes en situation de handicap et adopte des pratiques éco-responsables.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir, informer et orienter les visiteurs et les appelants
- Gérer les situations délicates ou conflictuelles à l'accueil
- Prendre en charge les travaux administratifs courants et le suivi des dossiers
- Traiter les réclamations courantes en respectant les procédures
- Utiliser les outils numériques et communiquer en anglais simple

LE PROGRAMME

BLOC 1 · RNCP41239BC01

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

BLOC 2 · RNCP41239BC02

Gérer les activités administratives d'une structure

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

SECTEURS CONCERNÉS

Tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

PRÉ-REQUIS

Pas de diplôme requis · conditions d'accès en page 2

DÉBOUCHÉS (liste non exhaustive)

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

Pour trouver la formation qui vous correspond : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil

Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

TITRE PROFESSIONNEL · NIVEAU 4 · RNCP 41239 · Ouverture prévue en 2027

PRO'PULSE FORMATION
Incubateur d'avenir

ACCESSIBILITÉ

Contrat de professionnalisation | Contrat d'apprentissage
Formation continue | Locaux adaptés aux PMR

En cas de situation de handicap, merci de vous rapprocher du service pédagogique pour étudier la possibilité d'adapter et de suivre cette formation.
Pour des informations sur la mobilité, merci de vous rapprocher du service pédagogique.
Mme Valérie CLARY · 0262 29 60 69 · valerie.propulse@gmail.com

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Salle climatisée adaptée à la formation selon les desiderata du référentiel
- Ouvrages adaptés
- Pédagogie participative et ludique via des études de cas et des mises en situation en projets de groupe

Ordinateurs portables | Wifi | Imprimante connectée | Écrans interactifs

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Issus de la comptabilité et de la gestion administrative, nos formateurs sont titulaires du titre de **Formateur Professionnel d'Adultes (FPA)** ou justifient d'une expérience de la formation d'adultes. Ils allient expérience de terrain et compétences pédagogiques, et actualisent régulièrement leurs connaissances au plus près des pratiques du métier et des évolutions du référentiel.

INFOS PRATIQUES

EFFECTIF DU GROUPE
10 à 12 personnes

TARIF
En alternance, le financement est pris en charge par les opérateurs de compétences selon la tarification en vigueur instaurée par France compétences. Autres prestations : coût sur www.propulse.re

DÉLAI D'ACCÈS
Ouverture prévue en 2027
puis 15 jours après l'inscription

MODALITÉ PÉDAGOGIQUE
Formation en présentiel

LIEU
Sainte-Clotilde

HORAIRES
8h00-12h00 / 13h00-16h00

RYTHME
7 h de formation + 28 h en entreprise par semaine (cf. planning)

15 mois · 579 h
de formation

Résultats : *nouvelle formation ; indicateurs : propulse.re*
Poursuites d'études possibles : *TP Assistant ressources humaines ou TP Assistant commercial (niveau 5).*

MODALITÉS D'ACCÈS

- Inscription via notre site internet
- Par téléphone
- En répondant à nos offres d'emploi publiées sur les plateformes
- Entretien et test de pré-sélection
- Ouverture prévue en 2027, puis entrées toute l'année
- Apprentissage : 16 à 29 ans révolus (dérogations possibles)
- Contrat de professionnalisation : 16 à 25 ans, ou demandeur d'emploi de 26 ans et plus

MODALITÉS DE LA CERTIFICATION

Pour le passage du titre professionnel, les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury conformément au référentiel de certification du ministère du Travail. Examens organisés par notre centre d'examen partenaire, **Success Formation** (Saint-Pierre).

Le titre professionnel CAGA peut également être obtenu par capitalisation des blocs de compétences : à partir de l'obtention d'un premier bloc, le candidat dispose de 5 ans pour valider le titre professionnel.

ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

1 Évaluations en cours de formation

2 Évaluation des périodes en entreprise via bilans

3 Passage du titre certifiant en fin de formation

0262 29 60 69 | contact@propulse.re | www.propulse.re | @PROPULSE FORMATION

42 rue de l'Anjou, Moufia 97490 Sainte-Clotilde · SIRET 937 932 374 00013 · UAI 9741955G
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 04973633697 · Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État
V5 MAJ le 23/11/2026