



# Chargé(e) d'accueil et de gestion administrative

Assurer l'accueil des visiteurs et gérer leurs demandes. Effectuer les tâches administratives courantes et gérer les dossiers. Appliquer les procédures établies et respecter la confidentialité des informations. Gérer les situations délicates dans les limites fixées par la hiérarchie. Organiser son travail selon les priorités et les délais.

**Titre professionnel de niveau 4**

**N° RNCP : 41239**

## COMPETENCES DEVELOPPEES

### INFOS COMPLEMENTAIRES

**Possibilité d'effectuer une remise à niveau pour des premiers pas en informatique ainsi que pour le français écrit et parlé.**

#### 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

#### 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

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### MODULE PREPARATOIRE

**Acquérir un niveau bureautique intermédiaire / savoir utiliser les outils numériques professionnels collaboratifs**

### MODULE 1

**Assurer les activités d'accueil d'une structure**

### MODULE 2

**Gérer les activités administratives d'une structure**

**Modules pro et transversaux : Stages, français (orthographe et grammaire), anglais, IA et outils collaboratifs, communication, certificat Voltaire.**

La formation est dispensée par un formateur spécialisé et se déroule en salle de cours équipée de postes de travail individuels et au sein d'une entreprise d'entraînement pédagogique (EEP).

## DUREE DE LA FORMATION

Préparatoire : 12 semaines soit 360h  
CCPI1 et 2 : 60 semaines de formation  
Durée totale de 1800h dont 480h en entreprise

## FINANCEMENT

Formation financée par la Sécurité Sociale  
Statut de stagiaire de la formation professionnelle  
avec une rémunération aux conditions définies  
par le Conseil Régional

## PREREQUIS

### Par la MDPH :

- Bénéficier d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- Bénéficier d'une décision d'orientation professionnelle vers la formation

### Autres pré-requis :

- Avoir 16 ans ou plus
- Compétences bureautiques

## MODALITES DE VALIDATION

Le titre professionnel de niveau 4 est délivré à l'issue d'épreuves théoriques et pratiques :

- Mise en situation professionnelle d'une durée de 2h25
- Questionnement et entretien jury de 35 mn

## NOS SPECIFICITES

Programme individuel de développement des compétences

Hébergement et restauration sur site

## PEDAGOGIE

- Accompagnement individualisé et adapté assuré par un référent de parcours et un référent professionnel
- Adaptation des contenus
- Accompagnement vers l'apprenance
- Mise à disposition pendant la formation de matériels techniques, numériques et de ressources pédagogiques
- Acquisition de techniques de recherche d'emploi

## MOYENS

- Plateau technique
- Entreprise d'entraînement pédagogique (EEP)
- Salle informatique
- Atelier d'application
- Stages en entreprise

## METHODES

- Individualisation des parcours
- Pédagogie multimodale
- Apprentissage par situations
- Modules de soutien

## ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE

- Bilan global initial avec l'équipe pluridisciplinaire pédagogique et médico-psycho-sociale
- Accompagnement personnalisé selon les besoins et attentes de chacun

## SUITE DU PARCOURS

Dispositif de suivi et d'accompagnement vers et dans l'emploi (TREMPEO) pour les personnes résidant en Haute-Savoie

## ENVIE DE DÉCOUVRIR LA FORMATION LORS D'UNE IMMERSION ?

Notre équipe propose chaque mois de vous rencontrer durant deux journées et demi d'accueil et de découverte afin de vous aider dans votre prise de décision !

**Contacter notre secrétariat pour plus d'informations !**

