



Chargé/e d'Accueil et de Gestion Administrative

Lieux de la Formation

Afpar de Saint André, Saint Denis, Saint Paul, Saint Pierre

RNCP 41239

Diplôme visé

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/10/2025) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Durée de la formation

6 mois / 945 h

En centre

735 h

En entreprise

210 h



Métier

Le/la chargé/e d'accueil et administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. Il/elle est un interlocuteur/trice tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. Il/elle 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. Les missions du/ de la chargé/e d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative). Il/elle travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies..

Objectifs de la formation

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

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 003430 : 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

CCP 003431 : Gérer les activités administratives d'une structure

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

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).
Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Utiliser les outils bureautiques et numériques courants en respectant les règles essentielles de sécurité	1	35
Module 2 : S'approprier les bases de l'anglais du secrétariat et de l'accueil	1	35
Module 3 : Assurer les activités d'accueil d'une structure	7	245
Module 4 : Gérer les activités administratives d'une structure	7	245
Période en entreprise	6	210
Module de synthèse	3	105
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Pour une bonne adaptation en formation, un niveau Bac (toutes filières) est souhaité.
- Savoir utiliser un ordinateur (manipulation du clavier et navigation dans un environnement Windows)
- Aisance relationnelle souhaitée, le métier impliquant un contact direct avec les utilisateurs (écoute, accompagnement, sens du service)
- Savoir s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit

Les aptitudes requises

- Bonne présentation.
- Facilités dans l'expression écrite et orale (bonne maîtrise de la langue française essentielle pour une bonne compréhension des consignes).
- Capacités relationnelles (écoute, sens du contact et du dialogue, discrétion).
- Méthode et sens de l'organisation.
- Capacités d'adaptation (faire face à des changements fréquents de tâches).



Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : **www.afpar.re**
- b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
- c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.

2. Participation à la réunion d'information collective,

3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,

4. Entretien avec un/e psychologue du travail,

5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME M1602) de :
 - Chargé/e d'Accueil et de Gestion Administrative
 - Assistant/e Administratif/ve
 - Secrétaire Administratif/ve
 - Chargé/e d'Accueil
 - Secrétaire d'Accueil

Suite de parcours

- Formation complémentaire

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateur

- Nouvelle formation

O 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43

Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80

www.afpar.re