



CHARGÉ(E) D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Parcours mixte

Diplôme de niveau 4 (équivalent BAC)
Homologué par le ministère du travail

LE MÉTIER

Le chargé d'accueil et de gestion administrative est un professionnel clé dans l'organisation d'une entreprise. Il assure l'accueil des visiteurs, la gestion des appels et des demandes, tout en prenant en charge diverses tâches administratives.

Ce métier combine deux aspects :

- Le front office, avec l'accueil physique et téléphonique, l'orientation des visiteurs, la gestion des informations reçues.
- Le back office, avec la rédaction de documents, la gestion des rendez-vous, le suivi des dossiers, des commandes, et des réclamations.

Il travaille en lien avec de nombreux interlocuteurs internes (collègues, direction) et externes (clients, partenaires), ce qui demande de bonnes qualités relationnelles, d'écoute et d'adaptation. Autonome, organisé, il sait gérer les priorités et faire face aux imprévus, tout en respectant les procédures de l'entreprise. Il utilise quotidiennement des outils numériques (messagerie, logiciels de gestion, agendas partagés, etc.), ce qui nécessite une bonne maîtrise de l'informatique.

Le poste est généralement sédentaire et peut impliquer des horaires variables. Il travaille dans tous les types de structures et dans tous les secteurs d'activité. Il passe une grande partie du temps devant un écran et au téléphone.

DURÉE

Durée moyenne **15 mois (1290 h) en parcours mixte** dont 4 mois (630 h) en entreprise.

PRISE EN CHARGE ET ADMISSION

- Bénéficiaires : adultes reconnus Travailleurs Handicapés, sur notification spécifique de la MDPH précisant l'intitulé de la formation
- Le coût de la formation est pris en charge par l'**Assurance Maladie**
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP au titre de la **Formation Professionnelle**
- **Visite de positionnement organisée dans l'établissement** - A réception de l'ensemble des documents demandés (RQTH, CNI ou Titre de Séjour en cours de validité, CV) et complétude de la fiche de renseignements une visite découverte vous sera proposée.

MÉTIERS VISÉS

Code ROME : M1607 - M160 - M1601

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

CORRESPONDANCES ET/OU SUITES DE PARCOURS

Des poursuites de parcours sont possibles, notamment vers la formation d'assistant de direction de niveau 5, sous réserve d'une orientation validée par la MDPH.

La formation actuelle ne donne toutefois pas lieu à des équivalences ou correspondances automatiques avec d'autres certifications, selon les règles du certificateur.

ASPECTS FONCTIONNELS ET MÉDICAUX

Capacités nécessaires :

- Activité motrice et fonctionnelle des bras et des mains
- Bonne audition et élocution

Contre-indications :

- Cécité totale
- Surdité profonde non appareillable
- Mutilité
- Troubles psychiatriques non stabilisés

Toute autre déficience compatible avec l'exercice du métier est admise, sous réserve d'étude du dossier médical. Une visite préalable avec l'ergothérapeute peut être programmée pour étudier les aménagements nécessaires au suivi de la formation.

PROFIL RECHERCHÉ

Cette formation est accessible sans prérequis formel. Les qualités suivantes constituent toutefois de réels atouts pour réussir le parcours :

- Français niveau C1 (s'exprimer de façon structurée à l'oral et l'écrit)
- Mathématiques niveau 2.4 (se repérer dans l'espace)
- Bureautique niveau 3.1 (connaître son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur)
- Aptitude à une activité professionnelle sédentaire et à l'utilisation d'un poste informatique de manière prolongée

Tous nos prérequis se basent sur le référentiel Cléa, le CECRL ou le référentiel européen des compétences informatiques (e-CF).

PARCOURS MIXTE ACCOMPAGNÉ

La formation est modulaire et individualisée, elle est proposée sous forme mixte, alternant des temps en centre, à distance et en entreprise. Cette organisation vous permet d'acquérir des compétences concrètes et professionnelles, à votre rythme avec l'accompagnement d'un formateur certifié, et le soutien d'un conseiller en insertion professionnelle dédié.

La formation comprend des travaux pratiques, mises en situation, activités de groupe, et des périodes en entreprise. Un module de prise en main est prévu pour faciliter vos premiers pas dans la formation à distance. Chaque stagiaire disposera d'un compte Office 365 (adresse mail, OneDrive, outils bureautiques Word, Excel)

Tout au long de votre parcours, vous serez accompagné par une équipe pluridisciplinaire : votre Formateur, votre Conseiller en insertion professionnelle et, en soutien si besoin, une équipe médico-psycho-sociale (médecin, psychologue, assistante sociale, ergothérapeute).

DÉROULEMENT DU PARCOURS MIXTE

Module : Je prends en main mon parcours mixte

Module préparatoire

- Faire le point sur vos connaissances afin de consolider vos bases et acquérir de nouveaux savoirs utiles pour la suite du parcours.
- S'intégrer dans une dynamique de groupe favorisant les échanges, la coopération et la cohésion tout au long de la formation.

Application en entreprise

RNCP 41239 BC01 : Assurer les activités d'accueil d'une structure (CCP 1)

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes

Application en entreprise

RNCP 41239 BC02 : Gérer les activités administratives d'une structure (CCP 2)

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

Application en entreprise

Synthèse et validation

Module dynamique emploi

ÉVALUATIONS

Tout au long du parcours de formation, la progression des stagiaires est suivie grâce à des évaluations régulières. Celles-ci prennent différentes formes : mises en situation professionnelle reconstituée, QCM, questionnaire ou encore entretiens de suivi et de bilan. Ces évaluations, permettent d'ajuster les apprentissages en fonction des besoins de chacun.

A minima, une évaluation sera réalisée à l'issue de chacun des 2 modules principaux et sera consignée dans un livret de suivi qui sera présenté lors de la certification.

CERTIFICATION

L'ensemble des modules de formation permet de se présenter au titre professionnel de niveau 4 (équivalent Bac) de Chargé(e) d'Accueil et de Gestion Administrative.

L'évaluation finale repose sur plusieurs éléments :

- Une mise en situation professionnelle reconstituée (2 h 25 min)
- Un entretien technique (0 h 10 min)
- Un Questionnement à partir de production(s) (0 h 10 min)
- Un entretien final (0 h 15 min)

Ces éléments sont examinés par un jury professionnel.

Le titre professionnel est composé de blocs de compétences, appelés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Chaque CCP validé est capitalisable : il est donc possible d'obtenir le titre complet progressivement, dans la limite de validité du titre.

Des aménagements d'épreuves peuvent être mis en place, sur présentation d'un certificat médical ou d'une attestation de la MDPH. Les modalités de certification sont disponibles dans le référentiel d'évaluation :

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/titre-professionnel/01449m01>

Code RNCP : RNCP 41239

Certificateur : Ministère du Travail du Plein emploi et de l'Insertion

Date d'échéance de l'enregistrement : 30/09/2030

Les taux de réussite, d'insertion et de satisfaction sont disponibles sur notre site :

<https://www.cosformation.fr/chiffres-cles/>

RÉFÉRENTS HANDICAP

Au sein de l'établissement, des référents handicap sont à votre disposition pour vous informer et évaluer avec vous les adaptations éventuelles dont vous auriez besoin dans le cadre de votre formation.

Les coordonnées sont à solliciter par mail à l'adresse info@cosformation.fr en amont de votre entrée en formation.

LIEU DE LA FORMATION

COS Melun

51 avenue Thiers, 77000 Melun

COS Torcy

Villa Christophe, 31 avenue Jean Moulin,
77200 Torcy

Site accessible aux personnes à mobilité réduite.

CONTACT

Suivi administratif des stagiaires

Etablissement et service de préorientation,
réadaptation professionnelle et de formation
COS CRPF

Tél. : 01 64 45 18 03

Email : info.crpff@fondationcos.org



Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION | BILANS DE COMPÉTENCES | ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

Rejoignez-nous :

Web : www.cosformation.fr
www.facebook.com/cos-crpff
www.linkedin.com/company/cos-crpff/