



Titre professionnel – Chargé d'accueil et de gestion administrative

Durée totale : 400 h présentiel et 140 h de stage

1. Finalité de la formation

Former des professionnels capables d'assurer :

- L'accueil multicanal des publics,
- La gestion administrative courante,
- La communication interne et externe,
- Le suivi et la coordination des activités administratives d'une structure.

2. Architecture du titre professionnel

Blocs de compétence :

Assurer les activités de l'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

Gérer les activités administratives d'une structure

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

3. Répartition globale des heures

Modalité	Volume
Présentiel	400 h
Stage	140 h
Total	540 h

5. Prérequis :

Français écrit et oral



PROGRAMME DETAILLE

ASSURER LES ACTIVITES DE L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

Assurer l'accueil multicanal et la gestion administrative courante

Compétence 1

Accueillir les publics en présentiel et à distance

Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture professionnelle d'accueil
- Identifier les besoins des usagers
- Gérer les situations courantes et délicates

Contenus

- Accueil physique, téléphonique et numérique
- Techniques de communication verbale et non verbale
- Gestion des flux et priorisation des demandes
- Gestion des situations conflictuelles
- Bases de l'accueil inclusif (handicap, diversité)

Modalités pédagogiques

- Jeux de rôle
- Simulations d'accueil
- Capsules e-learning (posture, communication)

Compétence 2

Réaliser les tâches administratives courantes

Objectifs pédagogiques

- Produire des documents administratifs professionnels
- Appliquer les règles de classement et d'archivage
- Utiliser les outils bureautiques

Contenus

- Rédaction de courriers, mails, comptes rendus
- Traitement et suivi des dossiers
- Classement, archivage physique et numérique
- Initiation RGPD et confidentialité
- Bureautique : Word, Excel, outils collaboratifs

Compétence 3

Gérer l'information et la communication administrative

Objectifs pédagogiques

- Diffuser une information fiable et structurée
- Mettre à jour des supports d'information
- Communiquer avec les interlocuteurs internes/externes

Contenus

- Circulation de l'information
- Mise à jour de bases de données
- Tableaux de suivi
- Communication interne et externe
- Initiation aux outils numériques (GED, CRM simple)



GERER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

Participer à l'organisation et au suivi des activités administratives

Compétence 4

Organiser et planifier les activités administratives

Objectifs pédagogiques

- Gérer les agendas et priorités
- Organiser réunions et déplacements
- Assurer le suivi logistique

Contenus

- Gestion des agendas
- Organisation de réunions
- Convocations et comptes rendus
- Suivi administratif des actions
- Outils de planification

Compétence 5

Suivre les dossiers administratifs et contribuer à leur gestion

Objectifs pédagogiques

- Assurer le suivi administratif des dossiers
- Respecter les procédures internes
- Coordonner avec les différents services

Contenus

- Suivi des dossiers clients/usagers
- Tableaux de bord
- Procédures internes
- Relations avec partenaires et prestataires
- Qualité administrative

Compétence 6

Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

Objectifs pédagogiques

- Identifier les dysfonctionnements
- Proposer des actions d'amélioration
- Participer à une démarche qualité

Contenus

- Analyse de pratiques professionnelles
- Amélioration continue
- Démarche qualité
- Organisation administrative
- Préparation à la certification

5. Modalités pédagogiques transversales

- Apports théoriques contextualisés
- Études de cas réels
- Mises en situation professionnelles
- E-learning tutoré
- Accompagnement individualisé
- Préparation à l'examen TP (CCP)



6. Évaluations

- Évaluations formatives continues (ECF)
- Évaluations par compétences (CCP)
- Dossiers professionnels
- Dossier administratif
- Mises en situation professionnelles écrite et orale
- Entretien technique et final avec le jury