



Pointe à Pitre

60-70 Centre Saint John Perse Quai F. de Lesseps
97110 POINTE A PITRE
Tél. : 05 90 93 06 30



Saint Martin

78-81 Howell Center - Marigot
97150 SAINT MARTIN
Tél.: 05 90 87 30 88



Chargé d'accueil et de gestion administrative

Code RNCP41239

PROGRAMME DE FORMATION EN ALTERNANCE

Titre professionnel de niveau 4, n°RNCP 41239, de chargé d'accueil et de gestion administrative délivré par le ministère chargé de l'emploi. Enregistré au répertoire national des certifications professionnelles par l'arrêté du 20/06/2025 et paru au JO du 22/06/2025-code NSF 324p par France compétences, de régulation et de financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

693 Heures

V1.0 – 06/09/2026

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.

En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Débouchés et emplois : L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité. Les emplois accessibles sont les suivants : Assistant administratif, Secrétaire administratif, Chargé d'accueil, Secrétaire d'accueil

Évolution : Ce titre ne prévoit pas d'équivalence automatique avec d'autres certifications. Cependant il constitue une passerelle vers des certifications de niveau supérieur : BTS gestion de la PME, BTS Administration des entreprises, TP Assistant de direction, TP Assistant ressources humaines, ...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à faire acquérir les compétences nécessaires pour présenter le titre professionnel de « Chargé d'accueil et de gestion administrative » et la qualification professionnelle pour trouver un emploi dans ce secteur.

Compétences visées (2 blocs de compétences)
✓ Assurer les activités d'accueil d'une structure
✓ Gérer les activités administratives d'une structure

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Certifié de niveau 4 intitulé « Chargé d'accueil et de gestion administrative » enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté du 20/06/2025 paru au JO du 22/06/2025- code NSF 334t)

Le titre professionnel est composé de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Possibilité d'obtention d'un « certificat de compétences professionnels » dans le cas de l'obtention d'un seul bloc de compétences (validation partielle).

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

- *Salariés*
- *Demandeurs d'emploi*

PRE-REQUIS :

- Une première expérience même courte dans l'accueil, le secrétariat, l'administratif ou la relation client (aisance relationnelle souhaitée)
- Expression orale claire, bonne compréhension et rédaction de documents simples
- Savoir utiliser un ordinateur, naviguer sur internet
- Avoir les bases de Word / messagerie

ORGANISATION ET DUREE

DUREE : 644 Heures de formation sur 17 mois soit 1 journée de formation par semaine, **le mardi**, complétée par **un lundi** sur deux.

La formation se déroulera en présentiel. En cas d'empêchement de regroupement au centre (crise sanitaire, intempéries, ...), la formation pourra se dérouler en distanciel.

HORAIRES : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

NOMBRE DE PARTICIPANTS : minimum 12 et maximum 16

RECRUTEMENT SUR DOSSIER, TESTS ET ENTRETIEN APPROFONDI

Faire parvenir à IFACOM :

- Curriculum vitae
- 2 Photos d'identité
- 75 euros de frais d'inscription – *non remboursables*
- Lettre de motivation
- Copie du dernier diplôme

Délais d'accès à la formation :

- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis
- Validation de la candidature sur base du dossier, tests et entretien approfondi
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant
- Signature d'un contrat d'apprentissage (le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de formation et 3 mois après)

PROGRAMME DE FORMATION

ACCUEIL ET DECOUVERTE

- Présentation des objectifs de formation
- Connaissance du métier

ACTIVITE TYPE 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

ACTIVITE TYPE 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

ACTIVITES TRANSVERSES

- Anglais
- Bureautique
- Remise à niveau en Français
- Comptabilité

EVALUATION ET VALIDATION

- Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel (DP)
- Évaluations continues
- Épreuves finales de validation du titre

METHODES PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative privilégiant :

- les mises en situation ou simulations individuelles et collectives
- la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur des études de cas
- une organisation coopérative des apprentissages
- une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation)

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

MODALITES D'EVALUATION

Les évaluations seront :

- Formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et des contrôles continus
- Sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.

Les stagiaires doivent également élaborer un dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise (dossier professionnel).

Lors de la session de validation, le jury se prononce au vu de :

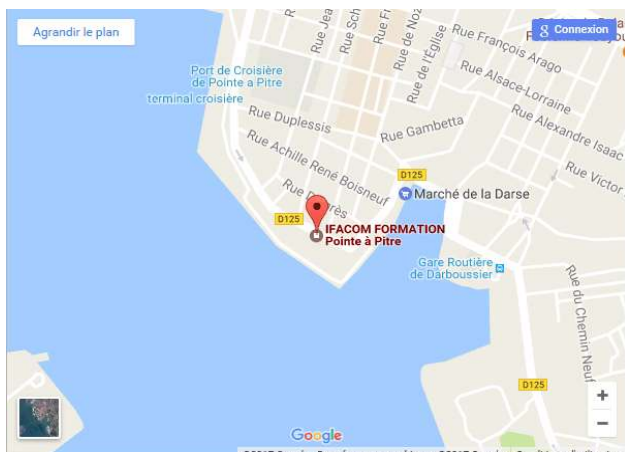
- Épreuves finales : Mise en situation professionnelle, Entretien technique, Questionnement à partir de production, Entretien final
- Dossier professionnel
- Résultats des évaluations en cours de formation

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Le dispositif à mettre en œuvre et son financement dépend de votre statut :

Dispositifs	Statut stagiaire	Financeurs
Contrat d'apprentissage	Jeunes de 18 à 29 ans.	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Contrat de professionnalisation	Jeunes de 18 à 25 ans Demandeur d'emploi de plus de 26 ans Bénéficiaire du RSA, ASS ou AAH Personne ayant été en CUI	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Période de reconversion (PREC) (anciennement Pro-A)	Salarié sans condition d'ancienneté, sans critère de niveau	Les opérateurs de compétences (OPCO)
Le projet de transition professionnelle (PTP) ou CPF de transition	Salarié (ancienneté d'au moins 2 ans consécutifs ou non dont 1 an dans la même entreprise)	Transitions-Pro Guadeloupe

LIEU DE LA FORMATION



IFACOM Formation

Centre Saint John Perse

Quai Ferdinand de Lesseps

POINTE A PITRE

Tél. : 05 90 93.06.30

Cell : 06 90 33.35.13

L'accessibilité de chaque site IFACOM Formation est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Suite à l'inscription, les solutions adaptées et les aménagements nécessaires à chaque situation de handicap seront mis en œuvre : adaptation de la disposition des tables en salle de formation, adaptation du support de cours pour des personnes ayant une déficience visuelle, aménagements à prévoir avec le formateur, ...

CERTIFICATION ACCESSIBLE PAR LA VAE

Pour toute information concernant la VAE, contactez notre Architecte accompagnateur : assistant2.ifacom@gmail.com