

Nouveauté 2026 !

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure à la fois l'accueil des visiteurs et la gestion administrative. En front office, il reçoit et oriente le public, gère les appels et les flux d'information, tout en garantissant leur traçabilité. En back office, il réalise des tâches administratives : rédaction de documents, planification, classement, suivi des dossiers, gestion des commandes et traitement des réclamations. Il travaille de manière autonome dans un environnement multitâche, adapte son discours selon ses interlocuteurs internes et externes, et peut résoudre des situations délicates dans le respect des procédures et de la confidentialité. Son rôle exige d'excellentes compétences relationnelles et organisationnelles, ainsi qu'une capacité à gérer le stress et les imprévus.

Le poste implique l'utilisation quotidienne d'outils numériques (CRM, ERP, GED, agendas, messageries), la prise en compte des besoins spécifiques des visiteurs, y compris en situation de handicap, et l'adoption de pratiques éco-responsables.

Objectifs

Le chargé d'accueil et administratif est un point de contact clé qui assure l'accueil et les échanges au sein de la structure. Il intervient auprès des collaborateurs et partenaires externes, participe à la qualité de la communication, valorise l'image de l'entreprise et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de son rôle est essentielle pour créer une première impression positive.

A l'issue de la formation l'apprenant sera capable :

- d'assurer les activités d'accueil d'une structure
- de gérer les activités administratives d'une structure

Public & pré-requis

Tout public demandeur d'emploi ou salarié.

- Première expérience dans le domaine ou titulaire d'un diplôme de niveau 3 dans le tertiaire,
- Réussir aux tests et aux entretiens d'admission

Formation accessible à toutes personnes en situation de handicap ; nous consulter pour des aménagements spécifiques.

Programme de formation

CP-003430 Assurer les activités d'accueil d'une structure_220 heures*

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

CP-003431 Gérer les activités administratives d'une structure_280 heures*

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

Période d'immersion en entreprise_140 heures*.

**Nombre d'heures donné à titre indicatif ; parcours individualisé et ajusté selon l'expérience et les acquis du candidat.*

Durée.

Dates à déterminer ensemble, entrées possibles toute l'année
Durée totale_ **643 heures** :

- 503 heures en Centre
(dont passage du Titre)
- 140 heures en Entreprise
Durées indicatives et ajustables en fonction des profils des candidats.

Tarif & prises en charge.

Tarif variable selon le mode de financement. Prise en charge examinée en fonction de la situation individuelle.

Financements possibles : France Travail, CSP, Région, CPF, OPCO, Transition PRO, Contrat de pro, Contrat d'apprentissage, période de professionnalisation, AGEFIPH, Conseil Départemental...

N'hésitez pas à prendre RDV !

Contact.

Elisabeth CUVILLIER
04 92 53 61 19
e.cuvillier@cibcap.fr

Modalités & délai d'accès.

Entretien individuel sur RDV et tests de positionnement.

Le CPE-cfa s'engage à traiter votre demande rapidement.

La formation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge de votre dossier.

TP CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Validation du Titre partielle ou totale :

Le candidat peut valider le titre entier ou ne valider qu'un certificat de compétence sur deux ; il a alors 5 ans (ou jusqu'à la fin de validité du Titre) pour le repasser et ainsi valider la totalité du Titre. Le CPE-cfa s'engage à le réinscrire à une session de validation ultérieure gratuitement.

Modalités pédagogiques

Entrées et sorties permanentes ; possibilité de démarrer votre parcours à tout moment dans l'année.

Formation modulaire, adaptation du parcours possible et 100% individualisée :

- **Possibilité de valider tout ou partie du Titre Professionnel si vous possédez déjà un certificat de compétences qui le compose.**
- **Possibilité d'équivalence et/ou de passerelle avec d'autres Titres Professionnels.**

La possibilité de la mise en place de ces différentes modalités seront définies lors du premier entretien.

Possibilité de suivre la formation en blending learning (présentiel et distanciel).

Outils : études de cas, exercices pratiques. Évaluations en cours de formation.

Modalités d'obtention du Titre.

A l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Les résultats aux Évaluations passées en Cours de Formation -ECF-
- Production d'un document relatif au traitement administratif d'un dossier représentatif de l'activité d'une structure
- Épreuves de validation du Titre :
 1. Une mise en situation professionnelle écrite_1h45
 2. Une mise en situation professionnelle orale_40 mn
 3. Un questionnement à partir de production_10mn
 4. Un entretien technique et un entretien final avec le jury_25 mn

Possibilité de poursuite d'étude.

- BTS Support à l'Action Managériale (BTS SAM)
- BTS Gestion de la PME / Assistant de Gestion PME-PMI
- BTS Gestion Administrative et Commerciale
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- BTS Commerce / Management Commercial Opérationnel
- Licence professionnelle Métiers de l'Administration, Gestion et Communication
- Licence professionnelle en Gestion des Organisations

Formation accessible par la voie de l'apprentissage.

Présentation obligatoire au Titre entier.

En 2025, sur des Titres Professionnels similaires

(Employé administratif et d'accueil et Secrétaire assistant) :

Taux d'insertion professionnelle : 100%

Taux de poursuite d'étude : 25%

Taux d'interruption de parcours : 0

Taux de rupture du contrat d'apprentissage : 8%

Lieu de formation

CPE-cfa_Site de GAP
Immeuble Le Neptune
3ème étage
140, Bd Pompidou

Plateau technique climatisé, équipé de postes informatiques individuels, accès à internet, logiciels de compta, gestion, paie, logiciels de bureautique (Office) et accès à nos plateformes pédagogiques moodle, le GénieEditeur et NellApp.



Moyens d'accès

Bus Linéa gratuits. Arrêt Théâtre en face du Centre par les lignes 1-3-4-5-6-7-8

Gare SNCF : 2 place de la Gare
www.ter.sncf.com

Gare routière : 2 place de la Gare – Lignes Express régionales
www.info-ler.fr

Formation éligible au CPF

CPE
FORMATION

