

## PROGRAMME

# TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE EN ALTERNANCE

## VOTRE FORMATION

### OBJECTIFS

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il 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.

### PRÉREQUIS

Etre titulaires d'un diplôme de niveau 3 (CAP/BEP). Ils doivent également avoir une bonne maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française. Maîtrise des règles de calculs de base. L'admission à cette formation nécessite un entretien préalable.

### PROGRAMME DE FORMATION

- **Module 1.** Assurer les activités d'accueil d'une structure (110 heures)  
Assurer l'accueil physique et téléphonique  
Gérer des situations complexes à l'accueil  
Traiter les flux d'information internes et externes
- **Module 2.** Gérer les activités administratives d'une structure (110 heures)  
Prendre en charge les activités administratives courantes  
Assurer le traitement administratif des dossiers  
Traiter les réclamations courantes
- **Modules complémentaires 90 heures**  
Cours Intensif anglais professionnel de l'accueil  
Accompagnement et préparation à la certification  
Modules techniques de recherche d'emploi  
Maîtriser et comprendre les enjeux du numérique

### CERTIFICATION

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de Chargé d'accueil et de gestion administrative.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP / bloc de compétences : Assurer les activités d'accueil d'une structure

CCP / bloc de compétences : Gérer les activités administratives d'une structure

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Le suivi de la formation est assuré par des formateurs spécialisés dans le domaine du secrétariat et de l'assistantat.
- Les candidats bénéficient également d'un accompagnement personnalisé tout au long de la formation.
- L'évaluation du résultat est réalisée par : Une mise en situation professionnelle (1h45 d'écrit, 40min d'oral), un entretien technique, un questionnement à partir de production(s) et un entretien final.
- Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.
- Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.
- Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

### CODE RNCP EN DATE DU 01/03/2023

41239

**Ce titre professionnel est certifié  
par le ministère du plein emploi et  
de l'insertion**



## DURÉE & RYTHME DE L'ALTERNANCE

- 12 mois soit : .403heures / 1 jour en formation ( 7h30 ) / 4 jours en entreprise
- Formation en présentiel au CFA Adalia School : 232 RUE DU PRESIDENT ROOSEVELT- 57970 YUTZ ou en visio

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle, simulation, discussion et débats
- Accompagnement personnalisé et régulier ;
- Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias
- Notre espace de formation dispose d'outils de travail modernes et performants comprenant :
  - Des écrans interactifs tactiles, la clé d'un apprentissage, d'un développement et d'une interaction optimale avec les apprenants
  - Ressources documentaires Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux TP



## OPTION MOBILITE INTERNATIONALE

Dans le cadre de cette formation, nous offrons à nos apprenants la possibilité d'effectuer **une mobilité internationale d'une durée de 4 semaines.**

Cette expérience est destinée à renforcer vos compétences en langue étrangère via des cours intensifs, tout en vous immergeant dans une culture différente et en découvrant de nouvelles pratiques professionnelles et sociales.

- Il s'agit d'une option facultative : la mobilité n'est pas obligatoire et ne conditionne pas la validation de votre formation.

La formation reste assurée intégralement en présentiel au centre pour l'ensemble des parcours

### Conditions de prise en charge

- ◆ Pour les apprentis

Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, la prise en charge de cette mobilité est totale (formation, hébergement, repas), selon les règles de financement en vigueur avec l'OPCO et les dispositifs d'aide disponibles\*.

Pour les apprenants non en contrat d'apprentissage, cette option mobilité est proposée avec un budget estimatif de 1 800 € par personne

\*Les modalités de prise en charge peuvent varier selon les dispositifs en vigueur, l'OPCO, et les conventions internationales. Une information individualisée vous sera présentée en amont.

## PASSERELLES

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur.

- Titre professionnel assistant ressources humaines
- Titre professionnel responsable de petite et moyenne structure
- BTS Assistance Technique d'Ingénieur
- BTS Gestion de la PME

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, Prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 0382518599

## ACCESSIBILITÉ AUX PSH

En terme d'accessibilité pédagogique : si vous êtes en situation de handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique, maladies invalidantes) nous vous remercions de contacter directement notre référent handicap en amont de votre inscription par courrier électronique à l'adresse [referenthandicap@adaliaschool.fr](mailto:referenthandicap@adaliaschool.fr)

## FINANCEMENT

En contrat d'apprentissage et de professionnalisation : la formation est prise en charge à 100 % par l'employeur via le financement OPCO  
Salaire en apprentissage est de 43 % à 100 % du SMIC.  
Salaire en professionnalisation est de 55% à 100% du SMIC  
Tarif hors contrat d'apprentissage : 5600€

## QUALIFICATION DE NOS INTERVENANTS

Nos formateurs sont avant tout des professionnels du secteur, forts d'une solide expérience de terrain et de qualifications reconnues, ce qui leur permet de transmettre des savoirs directement applicables en entreprise.

## DÉBOUCHÉS

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

## CODES ROME

- M1607 - Secrétariat
- M1602 - Opérations administratives
- M1601 - Accueil et renseignements

