

Titre professionnel Chargé (e) d’Accueil et de Gestion Administrative

Introduction

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.

Missions principales

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.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.
Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux).
Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité

implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

L'utilisation quotidienne des outils numériques tels que CRM (Custumer relationship management), ERP (Enterprise Resource Planning), GED (Gestion électronique des documents), agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique, implique une actualisation constante des compétences liées aux évolutions technologiques.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le Chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

> **Référence :** RNCP 41239 enregistré le 29/07/2025
>
> **Durée :** 12 mois
>
> **Niveau :** BAC
>
> **Tarifs :** selon la grille France Compétences
>
> **Mise à jour le :** 14 septembre 2026
>
> **Lieu :** ORDIA 69 rue Jeanne d'Arc, 97420 LE PORT

Certificateur

Ministre du Travail – Délégation Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DGEFP)

Modalités de recrutement

- Examen du dossier de candidature : Lettre de motivation, CV, copie de diplôme, relevés

de notes, CNI.
- Test d'entrée.
- Entretien de motivation.

Durée et modalités de formation

Le calendrier de formation prévoit environ 500 heures sur 12mois, à raison d'un jour de formation par semaine (plus 1 à 2 vendredis par mois pour les apprentis)
La formation est accessible en alternance par le biais :

- du Contrat de Professionnalisation,
- du Contrat d'apprentissage,
- de la PRO A (ex Période de Professionnalisation),
- des contrats PEC et autres contrats aidés,
- il est également possible pour les personnes déjà salariées ou certains demandeurs d'emploi d'avoir recours à la voie du CPF, du CPF de transition (ex CIF) ou du Plan de Formation de l'entreprise,
- de financements publics (Services publics de l'Emploi, Région etc.) ou par les fonds propres de l'apprenant.

Lieu et accessibilité

ORDIA – 69 rue Jeanne d'Arc, 97420 LE PORT
Le centre est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR). Pour toute autre situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'adapter les moyens de compensation nécessaires.

Compétences professionnelles

AT 1 Assurer les activités d'accueil d'une structure

1 Assurer l’accueil physique et téléphonique

2 Gérer des situations complexes à l’accueil

3 Traiter les flux d’information internes et externes

AT2 Gérer les activités administratives d’une structure

4 Prendre en charge les activités administratives courantes

5 Assurer le traitement administratif des dossiers

6 Traiter les réclamations courantes

Objectifs

Le titre professionnel est une certification professionnelle délivrée par le Ministère chargé de l’Emploi.

L’objectif est de le valider car ce dernier atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l’exercice d’activités professionnelles qualifiées.

Méthodes mobilisées

Formation en alternance et pédagogie active

Modalités d'évaluation

Dispositif d’évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CADGA
Les compétences des candidats issus d’un parcours continu de formation ou d’un parcours de validation des acquis de l’expérience (VAE)
pour l’accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d’évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d’évaluation des compétences et organisation de l’épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d’un parcours de formation.
d) D’un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l’exercice des activités
composant le titre visé.
Les compétences des candidats issus d’un parcours d’accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu
du livret de certification et d’un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l’exercice des
activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

Validation par blocs de compétences

À chacune des « activités-types » citées ci-dessus correspond un Certificat de Compétences Professionnelles. Ce CCP peut faire l’objet d’une validation intermédiaire, et permet une acquisition progressive du titre complet. De plus, si le jury décide de ne pas attribuer le Titre au candidat, il peut décider de valider un ou plusieurs CCP qui compose(nt) ce titre. Le candidat dispose alors d’un an à partir de la date d’obtention d’un CCP pour valider le(s) CCP qui lui manque(nt) et ainsi valider son Titre Professionnel. Après un an, il devra de nouveau suivre une formation préparant à ce Titre. Un livret de certification qui enregistre progressivement les CCP acquis est alors remis au candidat, jusqu’à l’obtention du parchemin prouvant l’obtention du Titre Professionnel Secrétaire Assistant(e).