

## CHARGE.E D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

### Niveau 4 Equivalent Bac

#### Public adressé

A partir de 16 ans, titulaires de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

#### Conditions d'admission

Etre titulaire de la notification de décision de la Commission des Droits et de l'Autonomie de la MDPH

#### Périodes d'admission

Nous contacter

#### Lieu

Mulhouse

#### Capacité d'accueil

13 personnes

#### Durée

2100 heures (soit 15 mois) dont 280 heures de Périodes d'Applications en Entreprises

#### Horaires

35 h / semaine

Du lundi au jeudi : de 8 h à 17 h

Le vendredi : de 8 h à 12 h

#### Financement

Coûts pris en charge par les organismes d'assurance maladie - Rémunération prise en charge par la Région

#### Taux de réussite aux examens

Non disponible : formation récente

### DEFINITION DU METIER

Le chargé d'accueil et de gestion administrative 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.

ses missions se répartissent entre le front office (accueil physique et téléphonique - gestion des visiteurs...) et le back office (gestion administrative, production d'écrits professionnels, planification, traitement des réclamations et litiges de premier niveau...) il évolue dans un environnement multitâche et travaille de manière autonome et organise son travail en fonction des priorités.

### PRE-REQUIS A L'ENTREE

- Maîtrise des règles de base en français (orthographe et grammaire) - Bonnes capacités rédactionnelles (analyse de texte et résumé) - Maîtrise des 4 opérations arithmétiques de base et des opérations de raisonnement logique - Etre apte à travailler en position assise avec utilisation intensive des outils numériques et des moyens de communication
- **Cette formation peut être précédée d'une action pré-qualifiante ABC TERTIAIRE (nous contacter)**

### APTITUDES SOUHAITEES

Bonne capacité à la communication écrite et orale - Capacité à travailler en équipe (écoute, sens du contact...) - Autonomie dans la gestion et la coordination des activités - Adaptation aux changements- Discrétion - Initiative

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer les activités d'accueil de la structure
- Gérer les activités administratives d'une structure

### PERSPECTIVES D'EMPLOI

Assistant administratif – Secrétaire administratif – Chargé d'accueil – Secrétaire d'accueil (Code ROME : M1607, M1602, M1601)

### EQUIPE PEDAGOGIQUE

- Composée d'un formateur référent, d'un conseiller en insertion professionnelle et du responsable de la filière, cette équipe travaille en étroite relation afin de favoriser le retour à l'emploi des stagiaires
- Les stagiaires peuvent également s'appuyer sur un Centre de ressources (ateliers de soutien individualisé en fonction des difficultés en expression écrite, mathématiques, bureautique...) - *en fonction du référentiel*

### ACCOMPAGNEMENT

Chaque stagiaire bénéficie d'un accompagnement adapté à sa situation - Les formateurs travaillent en lien avec une équipe médico-psycho-sociale composée d'infirmières, assistants sociaux, ergothérapeutes, psychologues du travail, neuropsychologues, médecins, psychologues cliniciens, psychiatres... permettant de répondre au mieux aux besoins individuels

## METHODE DE SUIVI ET D'EVALUATION

Entretiens d'étapes tout au long du parcours de formation pour suivre la progression individuelle par rapport aux objectifs fixés, déterminer les étapes à venir, les moyens à mettre en oeuvre, définir les aides à mettre en place et faire le point sur le projet professionnel - Evaluations régulières en cours de formation permettant de faire le point sur l'acquisition des compétences de la profession - Rédaction et remise au stagiaire et à la MDPH d'un bilan de fin de formation

## CONTENU

### Assurer les activités d'accueil de la 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

## PERIODES D'APPLICATIONS EN ENTREPRISES

- Période d'application en entreprise obligatoire
- 8 semaines en continu ou discontinu
- Possibilité d'adapter les périodes aux disponibilités de l'entreprise

## VALIDATION

L'obtention du titre professionnel délivré par le Ministère du Travail est conditionnée par la présentation à l'examen final - La validation est totale ou par Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) – D'une durée de 3 h 00, l'examen comprend : une mise en situation professionnelle (2 h 25), un entretien technique (10 min), un questionnement à partir de productions (10 min) et un entretien final (15 min)

### CCP

- CP-3430 - Assurer les activités d'accueil de la structure
- CP-3431 - Gérer les activités administratives d'une structure

RNCP 41239

Date d'enregistrement au JO/BO : 07/08/2025

Nos stagiaires choisissent le **CRM** pour :

### La diversité de son offre

Avec son catalogue de 30 formations, le CRM est l'établissement le plus important de France en termes de places

### L'accompagnement vers une insertion professionnelle durable

Travail sur différents plateaux techniques dans des conditions réelles • Partenariat avec des entreprises locales et nationales • Accompagnement par une équipe pluridisciplinaire

### L'accompagnement dès l'amont pour mettre à profit la période précédant l'entrée en formation

Parcours tutoré de formation à distance sur notre plate-forme ISARD

### Les services

Hébergement sur site ou en ville (sur commission médicale, à partir de 18 ans) • Restauration sur place • Etablissement proche du Centre ville et de la gare • Plateau sportif

### Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

## Formation axée sur la pratique

Pack office - Outils collaboratifs - Imprimante multifonctionnelle - Logiciels de gestion commerciale)

### Contact

Magali RAPP - Assistante  
03 89 32 46 46  
mrapp@arfp.asso.fr

Fiche formation stagiaires / orienteurs – 22/12/2025